

1. Aula 1

1.1. O que é este Curso?

Seja bem-vindo ao primeiro capítulo do curso de Atendente de Farmácia.

Neste curso você aprenderá noções de Anatomia Humana, Manuseio de Medicamentos, Primeiros Socorros, Atendimento ao cliente e da História da Indústria Farmacêutica.



Mas antes de darmos início a nosso conteúdo, precisamos conhecer algumas siglas muito utilizadas neste meio e que em alguns momentos serão citadas no decorrer de nosso curso.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

CRF – Conselho Regional de Farmácia.

ECA – Enzima Conversora da Angiotensina.

EV – Endovenosa.

g – Grama.

ID – Intradérmica.

IM – Intramuscular.

IV – Intravenosa.

mg – Miligramas.

ml – Mililitro.

Mmhg – Milímetro de Mercúrio.

OTC – Over The Counter (Sobre o balcão).

SC – Subcutânea.

Ao decorrer de nosso curso, vamos falar sobre a maioria destas siglas.

Você, futuro Atendente de Farmácia, no momento de chegar ao trabalho, deve sempre cumprimentar seus colegas de trabalho com sorriso e bom humor. Com o tempo você verá como a boa convivência com seus colegas será um fator positivo, tanto pessoalmente quanto profissionalmente.



Converse com sua equipe, demonstre suas ideias e como você vê determinada situação, dando e aceitando as opiniões de seus colegas, pois assim, você crescerá como profissional e aperfeiçoará o atendimento de qualidade.



Seja compreensivo, utilize da empatia para ouvir seus colegas caso eles precisem de sua ajuda, pois da mesma forma, no momento que você precisar de um auxílio, eles estarão à disposição.

Ninguém sabe de tudo e a cada instante algo novo é aprendido, isso se torna mais fácil aceitando ajuda e aceitando ajudar.

A maior parte da vida do ser humano ocorre no ambiente de trabalho, sendo assim faça do seu emprego uma extensão do seu lar. Considere seus colegas como uma grande família, seja atencioso com todos para que seu trabalho seja o mais prazeroso possível.



Agindo dessa maneira, você fará com que a empresa prospere cada vez mais, pois trabalhando focando na paz e na harmonia, tudo será feito com capricho e cuidado.

1.2. Significado de ser um Atendente de Farmácia

Significa ser competente e fazer o possível e o impossível para atender qualquer pessoa da melhor forma possível, independente de raça, cor ou classe social.

Cada cliente deve se sentir importante, como se fosse único, pois eles são. Não deixe de ajudar uma pessoa que talvez precise de ajuda, mas tenha consciência do que você está fazendo.

Demonstre segurança e eficiência agindo com sabedoria e sem vacilar em momento algum.

Estar disposto a ajudar seus colegas também faz parte do perfil de um Atendente de Farmácia de sucesso. Sempre que alguém precisar de ajuda, estenda a mão, pois como já dito, você pode precisar.

Cumprir seus deveres, tais como manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, receber mercadorias, conferir o estoque para que tudo esteja de acordo com o planejado, prateleira sempre limpa e devidamente higienizada.

Uma das coisas mais importantes que o atendente de farmácia deve conhecer é os seus produtos, saber responder dúvidas dos seus clientes, o que ocorrerá frequentemente.

Informe-se sobre qualquer troca de embalagens, lançamentos de novas medicações e produtos. Tudo isso engloba o dia a dia de um atendente de farmácia.

Você deverá também ter conhecimento das fórmulas, posologia, indicações e contraindicações dos medicamentos, pois com certeza o cliente pode lhe fazer perguntas relacionadas a isso, e você, como profissional da saúde, tem a responsabilidade de se manter bem informado.

No atendimento ao cliente, sempre aja como você gostaria que fosse tratado se fosse a uma farmácia. Você com certeza gostaria de atenção, um atendimento pessoal demonstrando interesse em ajudá-lo, não?

Tenha sempre em mente o fato de que não existe cliente melhor que outro. Trate todos como gostaria de ser tratado.

Isso fará com que o cliente note a importância que ele tem para você e assim cria o que chamamos de FIDELIDADE.



1.3. Formando uma Equipe Eficiente

Você deve sempre ter em mente o fato de que você não trabalha sozinho!

Ajudando os colegas sempre com humildade e nunca sobrecarregando a si próprio com algum trabalho que poderia ser dividido com outros colegas.

Todos os conhecimentos e experiências que você tiver, compartilhe com seus colegas, pois assim, da mesma forma eles irão compartilhar os deles com você.



Mas lembre-se de nunca deixar um ar de troca de informação, ensinando algo apenas se a pessoa lhe passar algo de volta.

Toda e qualquer empresa tem um foco, não importando a área de atuação, esse foco é ser a MELHOR!

Sendo assim, sempre procure trabalhar em equipe, ajudando e aceitando ajuda quando necessário e evite criar algum tipo de rixa ou concorrência com seus colegas.

Lembre-se também que todos cometem erros, em algum momento de sua vida você poderá estar exausto, tanto física como mentalmente.



Os problemas, tanto pessoais como profissionais, se resolvem bem mais facilmente sem opiniões maldosas.



Procure sempre ajudar quando solicitado, ou quando algum você perceber que algum colega não está muito bem, pergunte se ele não precisa de ajuda com algo.

Você deve ter bem em mente que é seu dever ser educado e cordial com todos.

Tenha respeito por todos os seus colegas de trabalho, se você tiver algum subordinado, sempre procure elogiar caso ele efetue uma tarefa corretamente.



Mesmo sendo dever dele, sempre é bom ver que seu trabalho está sendo apreciado. Quem não gosta, não é?

Estimule a organização no ambiente de trabalho, procure sempre seguir regras específicas de horários e cronogramas.



Esteja sempre de bom humor, por mais que isso as vezes pareça difícil. Evite as famosas “fofocas” ou observações inapropriadas.

Quando tiver de tratar de algum problema com seu subordinado ou colega, nunca o faça na frente dos clientes.

Chame a pessoa em uma sala ou escritório e explique exatamente o que ela está fazendo de errado e explique o porquê.

Dessa forma, você mostrará que respeita a pessoa e preocupa-se em não constranger ela em público.

Agindo assim, tendo sempre o foco no trabalho em grupo e não no individualismo, com certeza você criará uma equipe de sucesso.



Existe o ditado de que algumas pessoas nascem para ser líderes, mas isso não impede qualquer um de nós de sermos também.

Basta acreditar e trabalhar tendo algumas ideias importantes em mente.

Acredite no seu potencial, você pode alcançar qualquer objetivo se tiver fé em si mesmo.

Utilize a experiência que você adquiriu com o tempo, lembre-se sempre dos conselhos de familiares e amigos.

Siga seus instintos, não tenha medo de arriscar.

Aceite críticas com humildade, isso mostrará que você é um ser humano coerente e sempre disposto a melhorar.

Dê o exemplo, não exija de seus colegas que comprem seus deveres se você não estiver cumprindo com os seus.

Procure sempre especializar em seu trabalho, seja o melhor naquilo que faz, pois, muitos profissionais são dispensáveis, mas um profissional experiente e com domínio total da função que desempenha se torna **NECESSÁRIO!**

Faça com que os colegas e cliente confiem em você! Demonstre o quanto você é competente e capaz de resolver qualquer problema.



Seja responsável por sua equipe, nunca culpe alguém. Se na hora de acertar é uma vitória da equipe, no momento de errar, a equipe deve trabalhar junta para resolver o problema.

Estas são apenas algumas dicas, utilizando-as e sua força de vontade, com certeza você será um grande líder competente e de sucesso.

1.4. Valorize seu Potencial

Seja uma pessoa otimista, sinta-se bem consigo mesmo e com seu trabalho.

Lembre-se de investir na sua aparência, por exemplo, se estiver acima do peso, procure fazer uma dieta. Seja uma pessoa saudável.

Encontre a área onde você se destaca e valorize esse potencial.

Esteja sempre bem vestido, demonstrando assim que você é um profissional sério e preocupado com a impressão que irá transmitir.



Nunca deixe de estudar. Aprender nunca é demais, principalmente na sua área de trabalho.

Não se prenda a ideias negativas, todos somos humanos e estamos à mercê dos erros, tendo bom humor e motivação fica tudo mais fácil de resolver.

1.5. Postura

Para ser um profissional de sucesso, você deve saber distinguir o certo do errado, tanto na sua vestimenta, linguagem ou atitude.

Nossa aparência é muito importante, pois a primeira impressão é a que fica. Sendo assim, mantenha sempre os cabelos bem penteados, unhas cortadas, barba feita ou aparada se utilizar, sem nunca exagerar em acessórios como batom e perfumes.



Moral e Ética

As regras de moral são o que nos fazem ser bem vistos na sociedade.

A ética nos auxilia no cumprimento destas regras, fazendo com que andemos sempre pelo caminho da razão e dos bons costumes.

A Moral e a Ética andam sempre de mãos dadas.

Autopropaganda

A propaganda pessoal tem uma grande importância na busca do sucesso profissional nos dias de hoje. Ela auxilia o profissional a conquistar seu espaço no mundo dos negócios.

Seja comunicativo, versátil, adapte-se a qualquer ambiente de trabalho. Seja um profissional polivalente.

Seja uma pessoa entusiasmada, aja com bom humor sempre. Seja educado em todas as circunstâncias, mesmo que esteja passando por algum problema pessoal.

Um profissional eficiente sabe proteger sua imagem, mostrando sempre credibilidade ao renovar os próprios conhecimentos e crescer como pessoa.



A autopropaganda não é algo que você criará do dia para noite, é um investimento a longo prazo, mas este investimento trará milhares de resultados maravilhosos para sua vida, tanto pessoal quanto profissionalmente.

O sonho de todos os profissionais é ter o que é necessário para vender no concorrido mercado de trabalho atual.

Se você quiser fazer a diferença, sua principal preocupação deve ser você. Invista no aperfeiçoamento pessoal. Seja o melhor no que faz, proteja sua imagem e sempre que surgir uma oportunidade, se promova, mas nunca deixando de lado as noções de Moral e Ética.