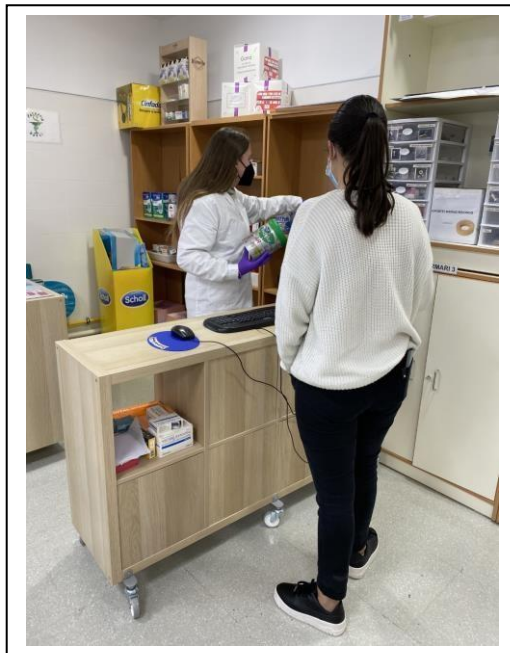


ROLE PLAY INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (DVP):



ACTIVIDAD INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (UD2 DVP)

Esta actividad trata de practicar la comunicación verbal oral en diversas situaciones simuladas que pueden ocurrir en una farmacia.

En grupos de dos, estudiad las situaciones que se os proponen y las parejas, se trata que cada pareja donde uno hace de persona usuaria y el otro de persona que la atiende en la farmacia y después se cambian los papeles con la otra situación propuesta. Cada pareja tenéis propuesta dos situaciones relacionadas con vuestro producto.

En cada situación, aplicad las fases de atención al cliente que hemos estudiado en la unidad1: recepción, diagnóstico, prestación del servicio, cobro y despedida.

Analizad finalmente vuestra situación y las situaciones de vuestros compañeros:

- ¿Habéis tenido alguna dificultad especial con vuestra situación? ¿Cuál?
- ¿En qué situaciones se ha facilitado información y en qué otras asesoramiento?
- ¿En cuál ha tenido mayor importancia la comunicación no verbal?
- ¿Qué barreras podrían dificultar la comunicación en cada una de las situaciones?

Parejas y situaciones GRUP A:

1 Judith Alcaraz (dietas y alimentos dietéticos) y Laura Mestre (Nutrición deportiva):

1-A J. Alcaraz, hombre de 39 años, ha empezado hacer deporte y quiere que le asesoren en algún alimento nutricional para deportistas. Laura M. persona que le atiende.

1-B Laura M., mujer de 46 años menopaúsica, ha aumentado en el último año 10kg, quiere hacer dieta (servicio nutricionista) y si hay algún producto para facilitar la pérdida de peso. J. Alcaraz persona que le atiende.

2 Judith Tormo (higiene capilar) y Nerea (higiene facial):

2-A Judith Tormo, joven de 21 años, una amiga le ha hablado del agua micelar, que funciona muy bien para quitarte por la noche el maquillaje fácilmente. Inconveniente quiere un producto que este bien de precio. Nerea persona que le atiende.

2-B Nerea, hombre de 35 años, lleva un tiempo que se nota que está perdiendo mucho pelo. Va a la farmacia buscando un champú, loción con el que pueda paliar esta caída. Judith Tormo persona que le atiende.

3 Noelia (alimentación infantil) e Itziar (accesorios infantiles):

3-A Noelia, madre primeriza que va a la farmacia para preparar la canastilla, necesita biberones (quiere dar leche de formula), kit de limpieza, esterilizador, chupetes. Itziar persona que le atiende.

3-B Itziar, mujer de 39 años que ha sido madre por segunda vez, su primer hijo no tuvo cólicos pero en este segundo es llegar la tarde y el nene empieza a llorar y pasa muy malas noches. Amigos y conocidos le han dicho cambia de leche, ves y que te den algún producto para evitar los cólicos, utiliza una bañera anti cólicos, etc. Como no sabe qué hacer ha ido a la farmacia para que le asesoren a ver que puede hacer. Noelia persona que le atiende.

4 Sara (ortopedia) y Nadia (higiene bucal):

4-A Sara, mujer de mediana edad 35 años que tiene un niño de 8 años, busca un colutorio para el niño que pueda utilizarlo todos los días después del lavado de los dientes por la noche. Nadia persona que le atiende.

4-B Nadia, mujer de 40 años y su madre tiene 71 años, su madre no camina demasiado bien y para que pueda salir de casa y pasear ella sola ha visto que mucha gente mayor lleva carro que si se cansan se pueden sentar. Va a la farmacia para informarse de que modelos, precios, si están subvencionados, etc. Sara persona que le atiende.

5 Alex (Packs de regalo) y Riad (Jalea real):

5-A Alex, ante esta situación de pandemia una amiga le ha dicho que utiliza diferentes productos provenientes de la elaboración de la miel que son antimicrobianos y le funcionan bien en la prevención de resfriados y otras infecciones de las vías respiratorias. Quiere preguntar por las propiedades y como se debe tomar el propóleo. Riad persona que le atiende.

5-B Riad, hombre de 35 años que ha visto que para San Valentín (14 febrero), en la farmacia disponen de diferentes packs de regalos de productos de cosmética. Quiere ver que le puede regalar a su pareja. Alex persona que le atiende.

Parejas y situaciones GRUP B:

1 Carla (preservativos y otros anticonceptivos) y Nuria (colirios):

1-A Carla, Estudiante de 20 años, debido a la situación que estamos utiliza mucho las pantallas (ordenador, Tablet, móvil, etc.) aparte nota que al utilizar la mascarilla que se le resecan más los ojos. Va a la farmacia para que le aconsejen que colirio utilizar para no tener las molestias que nota en los ojos (ojos rojos, picores, etc.). Nuria persona que le atiende.

1-B Nuria, Hombre de mediana edad 39 años soltero, con las nuevas tecnologías está teniendo citas con diferentes chicas, y antes de tener relaciones sexuales va a la farmacia a por preservativos. Una vez allí quiere saber qué tipos hay (normales y con otras características), para saber cuáles comprar. Carla persona que le atiende.

2 Sainza (productos de cosmética de formula) y Paula (protectores solares):

2-A Sainza, Mujer de mediana edad 36 años, acaba de pasar un cáncer donde le ha puesto quimioterapia y radioterapia. Estamos en el mes de marzo y llega el buen tiempo, va a la farmacia para comentarle su situación al farmacéutico y que le indique que protector sería el más indicado para protegerse cuando sale a pasear. Paula persona que le atiende.

2-B Paula, Mujer mayor de edad 67 años, viuda y con pocos recursos. Ha ido a la farmacia a por unas recetas y ha visto que tienen un servicio de análisis de piel (gratuito), con el que después te formulan el serum y la crema hidratante más acorde a tu tipo de piel. Pregunta por este servicio y si se lo puede hacer porque nota que cada vez tiene la piel más seca y quiere hidratarla. Sainza persona que le atiende.

3 Jennifer (vitaminas) y Sonia (accesorios de belleza):

3-A Jennifer, empresaria que viaja mucho de 33 años, en el último viaje de negocios se dejó su neceser de pinturas en el hotel y ya no lo ha recuperado. Necesita comprarse uno con todos los accesorios para poder utilizarlo cuando

sale de viaje. Ha visto que en la farmacia tienen una línea de productos de maquillaje y quiere ver si se puede comprar todos los productos allí. Sonia persona que le atiende.

3-B Sonia, estudiante de 20 años, que cuando llega el periodo de exámenes nota que le falta energía. Como pronto va a tener exámenes de nuevo, va a la farmacia buscando un complemento para tener vitalidad y poder con todo. Jennifer persona que le atiende.

4 M^a Amparo (piojos) y Mar (prevenir manchas de piel):

4-A Mamparo, mujer de mediana edad 35 años que después del segundo embarazo, nota que tiene muchas manchas en la cara. Va a la farmacia buscando un producto para eliminar manchas. Mar persona que le atiende.

4-B Mar, joven de 21 años lleva el pelo corto y nunca ha tenido piojos, está trabajando de monitor en un comedor escolar y al notarse que le picaba la cabeza se ha mirado el cabello y ha visto que tenía piojos y liendres. Va a la farmacia a por un producto eficaz para poder acabar con ellos pronto. Mamparo persona que le atiende.

5 Laura (perfumes) y Clara (higiene nasal):

5-A Laura, ha ido al médico con un resfriado y mucha congestión nasal (muy molesta). El médico le ha recetado paracetamol y que se haga lavados nasales para aliviar la congestión y sacar todo el moco. No ha utilizado nunca sueros nasales, y pide consejo en la farmacia. Clara persona que le atiende.

5-B Clara, una amiga suya que utiliza perfumes de la farmacia, le ha dicho que tienen una línea que es económica y son muy buenos. Va a la farmacia para comprarse alguno. Laura persona que le atiende.

6 Narjiss (higiene íntima) y Alba (caída del cabello):

6-A Narjiss, mujer de 34 años, y lleva casi todo el mes de octubre notando que le cae mucho el pelo, no sabe qué hacer y va a la farmacia a por consejo. Alba persona que le atiende.

6-B Alba, mujer de 48 años, está menopaúsica y que en poco tiempo ha tenido una infección de orina y hongos vaginales. Va a la farmacia a por un jabón íntimo para una correcta higiene manteniendo el equilibrio de la zona. Narjiss persona que le atiende.