

ABSTRAKTI

Henkilöstölähtöinen ihonhoidon kehittämisprojekti on yhden yksityisen apteekin henkilöstön ammatillisen kehittymisen kuvaus. Tutkimuksen viitekehyksenä käytettiin kehittävää työntutkimusta ja projekti kesti vuoden. Interventiona osaamisen kehittäminen koostui kolmesta henkilökunnan kyselystä ja kolmesta ei-lääkkeellisten ihonhoitotuotteiden myyntiraportista, joiden tarkoituksena oli seurata henkilökunnan osaamisen kehittymistä sekä asiakaspalvelutaitojen ja -aktiivisuuden vaikutusta ei-lääkkeellisten ihonhoitotuotteiden myyntiin. Henkilökunnan tavoitteet kasvattaa osaamista ihonhoidon asiantuntijana ja asiakaspalvelijana täyttyivät. Henkilökunta koki ihonhoitoprojektin hyödyllisenä, innostavana ja palkitsevana. Erityisen tärkeäksi koettiin henkilökohtainen osallistuminen projektiin ja asioiden yhdessä tekeminen. Ihonhoidon kehittämisprojektin avulla henkilökunnan ammatillinen osaaminen, työpaikan yhteishenki ja ei-lääkkeellisten ihonhoitotuotteiden myynti kasvoivat. Projekti hyödytti apteekin asiakkaita, henkilökuntaa ja työnantajaa.

AVAINSANAT

Kehittävä työntutkimus, henkilöstölähtöisyys, ammatillinen kehittyminen, apteekki, laadullinen tutkimus, ihonhoito, myynnin kehittyminen