

Das erfolgreiche Beratungsgespräch

KommunikationsCoaching 1



Fortbildungspunkte

Beratung mit Herz und Verstand ist der Grundstein für eine dauerhafte Kundenbeziehung.

Je besser sich die Apothekenmitarbeiter in den Kunden hineinören können, desto individueller kann die Empfehlung formuliert werden. Dadurch steigt die Zufriedenheit Ihres Kunden, und er kommt gerne wieder.

In diesem grundlegenden KommunikationsCoaching wird das 4-Phasen-Modell des Beratungsgesprächs ebenso geschult und trainiert wie die Anwendung verschiedener Fragetechniken und der positive Verkaufsabschluss.

Besonders geeignet ist dieses Coaching für Berufs- und Verkaufseinsteiger sowie zur Auffrischung von Beratungsstandards im Team.

- ▶ Vom Beginn bis zum Ende des Kundengesprächs bewusst kommunizieren
- ▶ 4-Phasen-Modell des Beratungsgesprächs trainieren
 - Phase 1: Gesprächseinstieg
 - Phase 2: Bedarfsermittlung
 - Phase 3: Empfehlung mit Nutzenargumentation
 - Phase 4: Gesprächsabschluss

Referent/in

Erfahrene Coaches aus der Apothekenpraxis

Zielgruppe

Bis zu 4 Mitarbeiter aus dem HV-Team

Seminargebühr

595,00 EUR zzgl. MwSt.



Teamtraining

Zeitraum: 01.02.2012 – 30.11.2012

Ein Teamtraining findet in Ihrer Apotheke statt. Es kann während des genannten Zeitraumes durchgeführt werden und dauert 4 Stunden (9–13 Uhr oder 14–18 Uhr). Als innerbetriebliche Fortbildung kann es für das Fortbildungszertifikat anerkannt werden.

Bedarfsermittlung und Nutzenargumentation

KommunikationsCoaching 2



Fortbildungspunkte

Sie beraten tagtäglich Ihre Kunden in der Offizin nach bestem Wissen und Gewissen. Doch nicht immer sind Sie mit dem Ergebnis zufrieden. Haben Sie alle für eine optimale Beratung notwendigen Informationen erfragt? Konnten Sie Ihrem Kunden seinen persönlichen Nutzen aufzeigen?

Wie Sie die Bedarfsermittlung und die Nutzenargumentation ab sofort mit Leichtigkeit und Erfolg meistern, lernen Sie von unserem erfahrenen Coach. Ziel dieses KommunikationsCoachings ist es, die Kundenbedürfnisse richtig zu erkennen und den emotionalen Nutzen kundenorientiert zu formulieren.

- ▶ 4 Phasen des erfolgreichen Beratungsgespräches auffrischen
- ▶ Verschiedene Fragetechniken zur Bedarfsermittlung vertiefen
- ▶ Sinnvolle Zusatzempfehlungen aussprechen
- ▶ Verkaufspsychologische Gesetze kennen und bei der Produktempfehlung anwenden
- ▶ Mit Einwänden und Vorwänden umgehen lernen
- ▶ Den richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss erkennen

Referent/in

Erfahrene Coaches aus der Apothekenpraxis

Zielgruppe

Bis zu 4 Mitarbeiter aus dem HV-Team

Seminargebühr

595,00 EUR zzgl. MwSt.



Teamtraining

Zeitraum: 01.02.2012 – 30.11.2012

Ein Teamtraining findet in Ihrer Apotheke statt. Es kann während des genannten Zeitraumes durchgeführt werden und dauert 4 Stunden (9 – 13 Uhr oder 14 – 18 Uhr). Als innerbetriebliche Fortbildung kann es für das Fortbildungszertifikat anerkannt werden.

Wirkungsvoll kommunizieren

KommunikationsCoaching 3



Fortbildungspunkte

Schon Paul Watzlawick wusste: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Doch in der Hektik des Alltags geht diese Erkenntnis gern verloren. Damit diese in Ihrem Apothekenalltag wieder präsent wird, widmen wir uns in diesem Modul der wirkungsvollen Kommunikation.

Wie kann man Worte durch Körpersprache bewusst unterstreichen bzw. was erzählt meine Körpersprache meinem Gegenüber?

Kommunikation setzt sich aus verbalen und nonverbalen Elementen zusammen, die wir Ihnen anschaulich darstellen. Im Coaching werden Sie für diese verschiedenen Elemente sensibilisiert und erhalten wertvolle Tipps, wie Sie die gefühlte Beratungsqualität maßgeblich verbessern können.

- ▶ Inhalts- und Beziehungsebene unterscheiden lernen
- ▶ Einfluss von Stimme, Wortschatz, KISS-Prinzip erkennen
- ▶ Körperhaltung, Gestik, Mimik, „personal space bubble“ und Attraktivitätsgesetz beachten
- ▶ Wahrnehmungskanäle erkennen und ansprechen

Referent/in

Erfahrene Coaches aus der Apothekenpraxis

Zielgruppe

Bis zu 4 Mitarbeiter aus dem HV-Team

Seminargebühr

595,00 EUR zzgl. MwSt.



Teamtraining

Zeitraum: 01.02.2012 – 30.11.2012

Ein Teamtraining findet in Ihrer Apotheke statt. Es kann während des genannten Zeitraumes durchgeführt werden und dauert 4 Stunden (9 – 13 Uhr oder 14 – 18 Uhr). Als innerbetriebliche Fortbildung kann es für das Fortbildungszertifikat anerkannt werden.

Kundenkommunikation

Schwierige Situationen meistern

KommunikationsCoaching 4



Fortbildungspunkte

Jeder kennt es. Manchmal läuft ein Kundengespräch alles andere als „rund“. Dafür gibt es verschiedene Ursachen: Zeitdruck, ein Kunde reklamiert lautstark und sehr emotional, oder Frau Maier braucht einfach Unterhaltung und kommt nicht zum gewünschten Gesprächsende. Wie begegnet man solchen Situationen professionell? Haben Sie dafür stets das passende Handwerkszeug zur Stelle? Wenn nicht, erlernen Sie von unserem Coach die entsprechenden Techniken für den richtigen Umgang mit schwierigen Situationen. Lassen Sie sich in Kundentypologie und den Umgang mit den einzelnen „Typen“ einführen.

- ▶ Schwierige Situationen analysieren
- ▶ Deeskalationstechniken kennenlernen und anwenden
- ▶ Verschiedene Kundentypen adäquat beraten
- ▶ Problemthemen wie „Rabattverträgen“ und „Rabattforderungen“ souverän begegnen

Referent/in

Erfahrene Coaches aus der Apothekenpraxis

Zielgruppe

Bis zu 4 Mitarbeiter aus dem HV-Team

Seminargebühr

595,00 EUR zzgl. MwSt.

Kommunikation mit dem Rezeptkunden

KommunikationsCoaching 5



Fortbildungspunkte

Der Rezeptsatz ist häufig noch der größte Umsatzbestandteil einer Apotheke. Meistens wird der Kunde nur zu seinem Rezept bedient. Die Tendenz geht aber dahin, dass pro Kassenrezept immer weniger Wirkstoffe verordnet werden. Dadurch entsteht eine therapeutische Lücke, und der Kunde wird nicht mehr optimal versorgt. Mit diesem Modul unterstützen wir Sie, Ihrer pharmazeutischen Beratungspflicht umfassend nachzukommen und dem Kunden alle rezeptrelevanten Informationen zu geben. Haben Sie die „Pflicht“ mit Bravour gemeistert, folgt die „Kür“. Hier lernen Sie, wie Sie die therapeutische Lücke Ihres Kunden schließen und ihn rundum gut versorgen können.

- ▶ Das Gespräch mit dem Kunden zielorientiert entwickeln
- ▶ Die pharmazeutische Beratungspflicht korrekt erfüllen
- ▶ Den Bedarf des Kunden erkennen und Empfehlungen aussprechen
- ▶ Den Kunden durch wertvolle 0-Cent-Tipps begeistern

Referent/in

Erfahrene Coaches aus der Apothekenpraxis

Zielgruppe

Bis zu 4 Mitarbeiter aus dem HV-Team

Seminargebühr

595,00 EUR zzgl. MwSt.



Teamtraining

Zeitraum: 01.02.2012–30.11.2012

Ein Teamtraining findet in Ihrer Apotheke statt. Es kann während des genannten Zeitraumes durchgeführt werden und dauert 4 Stunden (9–13 Uhr oder 14–18 Uhr). Als innerbetriebliche Fortbildung kann es für das Fortbildungszertifikat anerkannt werden.



Teamtraining

Zeitraum: 01.02.2012–30.11.2012

Ein Teamtraining findet in Ihrer Apotheke statt. Es kann während des genannten Zeitraumes durchgeführt werden und dauert 4 Stunden (9–13 Uhr oder 14–18 Uhr). Als innerbetriebliche Fortbildung kann es für das Fortbildungszertifikat anerkannt werden.