

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Kommunikation	Einstieg in die Kundenkommunikation Teil 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun ▪ Gesprächsführung durch die richtigen Fragen ▪ Wie gehe ich mit Einwänden um? ▪ Situationen aus der Praxis ▪ Praktische Übungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basiswissen Verkauf und Kommunikation ▪ Kundenbeziehung gestalten ▪ „stressfreier“ Umgang mit schwierigen Kunden ▪ Kein Problem mit Zusatzempfehlungen mehr 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Kommunikation	Kundenkommunikation Teil 2 – individuelles, wertorientiertes Verkaufen, Umgang mit schwierigen Kunden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuelle Kundenbedürfnisse erkennen (Struktogramm, Reiss) ▪ motivorientierte Verkaufsgespräche ▪ gewaltfreie Kommunikation von Rosenberg ▪ Wie gehe ich mit kritischen Kunden um? ▪ Deeskalationstechniken 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicherer Umgang mit Einwänden ▪ Eigene Werte und Kundenwerte kennenlernen ▪ Für jeden Kunden die passende Lösung anbieten ▪ Kritische Situationen gekonnt deeskalieren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Kommunikation	Kundenkommunikation Teil 3 – Umgang mit persönlichen Blockaden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönliche Blockaden erkennen und lösen ▪ Arbeit mit Glaubenssätzen ▪ Perspektivenwechsel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beseitigung von Verkaufs-hürden ▪ Selbstmanagement ▪ Spaß am Verkauf 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Kommunikation	Kommunikation im Team	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlagen der Kommunikation ▪ Wahrnehmung/ Wertung ▪ Ich-/Du-Botschaften ▪ 3-Schritte-Strategie ▪ Aktives Zuhören ▪ Umgang mit Feedback ▪ gezieltes Nachfragen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schwierige Themen stressfrei ansprechen ▪ Missverständnisse vermeiden ▪ Kommunikations-störungen klären ▪ Konflikte vermeiden ▪ Verbessertes Arbeitsklima 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Führung	Motivorientierte Führung und Mitarbeitermotivation (unter Verwendung der Reiss-Profile Analyse- 16 Lebensmotive)*	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung der Persönlichkeitsprofile ▪ Auswertungsgespräche (im Vorfeld des Workshops) ▪ Übereinanderlegen der Profile ▪ Herausfinden der Stärken und Schwächen im Team ▪ Vergleich mit den Schwachstellen im Team ▪ Definition nächster Schritte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wie kann ich jeden Mitarbeiter individuell motivieren? ▪ Maximale Leistungsfähigkeit und Effizienz der Mitarbeiter ▪ Wer hat Spaß an den jeweiligen Aufgaben? Wer ist für welche Aufgabe geeignet? ▪ Geringe Mitarbeiterfluktuation ▪ Persönlicher Freiraum wird größer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Führung	Mitarbeiterjahresgespräche führen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung in die werteorientierte Kommunikation ▪ Fragetechniken ▪ Gesprächsablauf ▪ Mitarbeiterbewertungen ▪ Formulierung von Zielvereinbarungen ▪ Diskussion Incentivierungsmodelle ▪ Dokumentationen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeitermotivation ▪ Mitarbeiter zielgerichtet einsetzen und fördern ▪ Mitarbeiterbindung ▪ Umsetzung QMS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2-3 h
Führung	Coachingkompetenz für Führungskräfte – Train the Trainer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ziele Mitarbeiter-Coaching ▪ Häufige Fragestellungen ▪ Vorstellung gängiger Coaching-Tools ▪ Praktische Beispiele anhand realer Problemfälle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erweiterung der eigenen Coaching-Kompetenzen ▪ Mitarbeitermotivation ▪ Mitarbeiterbindung ▪ Weiterentwicklung der Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 h
Führung	Das erste Mal Chef – der richtige Umgang mit Mitarbeitern - Workshop für Apothekenleiter und Filialleiter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivorientierte Führung ▪ Erstellung von Kompetenzprofilen ▪ Durchführung von Mitarbeitergesprächen ▪ Individuelle Bewertungen ▪ Zielvereinbarungen ▪ Führen von Konfliktgesprächen ▪ Vorstellung von Coaching-Tools ▪ Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivierte Mitarbeiter ▪ Weniger Fluktuation ▪ Gutes Betriebsklima ▪ Weniger Konflikte ▪ Freiraum für strategische Weiterentwicklung des Unternehmens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 h

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Mitarbeiter	Unternehmensleitbild und Teamkultur entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Unsere Vision ▪ Kernbotschaften ▪ Welche Werte wollen wir leben? ▪ Welche Werte leben wir schon? ▪ Identifikation von Veränderungsbedürfnissen ▪ Ausarbeitung potenzieller Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klarer Unternehmensauftritt ▪ Abstimmen von Team- und Unternehmenskultur ▪ Spaß an der Arbeit ▪ Wohlfühlatmosphäre im Team ▪ Weniger Konflikte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4-8 h
Mitarbeiter	Mentaltraining für Apothekenmitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meine Ziele- Ziele richtig definieren ▪ Meine Werte – was ist mir wichtig? ▪ Meine Stärken- meine Fähigkeiten ▪ Meine Blockaden ▪ Meine Stressoren ▪ Stressbewältigung – meine Lösungen ▪ Die Macht der Gedanken- mit Optimismus und positiver Ausstrahlung zum Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entspannt und mit Freude in der Apotheke arbeiten, Kunden bedienen ▪ Wertschätzender Umgang im Team ▪ Lernen, in Lösungen zu denken ▪ Notfallprogramme für schwierige Situationen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 h
Strategie	Zielfindung – Visionen 2019 – Jahresstrategien entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist-Analyse – wo steht das Unternehmen heute? ▪ Festlegung gemeinsamer Ziele in Abhängigkeit von der Apothekenstrategie und den aktuellen gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen ▪ Erstellung Projekt – und Ablaufplan ▪ Zuständigkeiten: Wer setzt was um? ▪ Next Steps 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klare Zielsetzung für das Geschäftsjahr ▪ Motivation der Mitarbeiter für neue Aufgaben – Einbeziehung in Entscheidungen ▪ Klare Aufgabenverteilung ▪ Strukturiertes Arbeiten für die Zielerreichung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Strategie	Digitalisierung in der Apotheke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Status Quo Digitalisierung Gesundheitswesen ▪ Bedeutung für die Apotheken ▪ Chancen für die Vor-Ort-Apotheke ▪ Möglichkeiten der Umsetzung ▪ Next Steps 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anpassung an die gesundheitspolitischen Gegebenheiten ▪ Marktpräsenz sichern ▪ Insbesondere digital affine Kunden gewinnen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 -3h

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Marketing	Marketing – Jahresstrategien – schnell und effizient mehr Umsatz generieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marketing-Kommunikation und mögliche Kommunikationsinstrumente ▪ Einführung in Konzeption, Planung und Umsetzung von Maßnahmen ▪ Strukturierte Umsetzung und Planung von Marketing-Aktionen ▪ Controlling – Erfolgsmessung ▪ Praktische Beispiele 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbesserung Marktauftritt ▪ Umsatzsteigerung ▪ Strukturierte Planung ▪ Effektive Kundenansprache 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 h
Marketing	Jahresaktionsplanung effizient konzipieren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Festlegung der Themen in Abhängigkeit der Apothekenstrategie und gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen ▪ Ermittlung eines strukturierten Jahresaktionsplanes ▪ Implementierung eines Projektmanagements zur Umsetzung der Aktionen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitszeit effektiv nutzen ▪ Neukunden gewinnen, Kunden binden ▪ Umsatz durch Aktionen erhöhen ▪ Abgrenzung gegenüber Versandhandel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-4 h
Gesundheitsmanagement	Zeitmanagement-Apotheke	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeit als Stressor ▪ Work-Life-Balance ▪ Priorisierung ▪ Notfallkoffer ▪ Meine Lösungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeitgewinn ▪ Freiraum ▪ Zielerreichung ▪ Stressfreiheit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 -3h
Gesundheitsmanagement	Stressmanagement – mit Stress positiv umgehen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definition Stress ▪ Erkennen von Stressoren ▪ Stressfreie Kommunikation ▪ Strategien zur Stressbewältigung ▪ Ressourcenfindung ▪ Praktische Übungen ▪ Mein Notfallkoffer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stressoren erkennen ▪ persönliches Anti-Stress Programm erstellen ▪ Instrumente zur Stressbewältigung kennenlernen ▪ Entspannt Arbeiten, mentale Stärke aufbauen ▪ Leistungsfähige, gesunde Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4 h