

„Lösungsorientierte Beratungsstrategien und Kundenbindung in der Apotheke“

Die Veranstaltung ist von pharmaSuisse als Fortbildung mit 18,75 FPH Kreditpunkten anerkannt.

Sie ist auf die Bildungsbedürfnisse der Offizinapotheker/innen zugeschnitten und kann dem Kompetenzkreis „Persönliche Kompetenzen“ in der Führung (Problemlösungsstrategien, Kommunikation, Beratung, Motivation) zugeordnet werden.

Datum: Dienstag 24. Januar 2012

Zeit: 18.30 – 21.00 Uhr (3 akademische Stunden, entspricht 18,75 FPH Kreditpunkten)

Ort: Zürich Hauptbahnhof, Au Premier

Zum Thema

Der Gesundheitsmarkt unterliegt einem starken Wandel. Die Apotheken stehen der Herausforderung gegenüber, die Wirtschaftlichkeit trotz Margenkürzungen für die Rx Medikamente aufrecht zu erhalten.

Die neue Apotheke bedarf tragfähiger Strategien, um sich im Wettbewerb mit den zunehmend starken Anbietern im HealthCare Sektor klar zu positionieren und zu behaupten. Kundengewinnung und Kundenbindung sind zentrale Themen, welche auch in der nahen Zukunft verstärkt im Fokus der Aufmerksamkeit des „Apothekers als Unternehmer“ stehen werden.

Ziele der Fortbildung

1. Die Teilnehmenden erarbeiten Strategien zur Optimierung der Kundenbindung in Ihrer Apotheke.
2. Setzen die Lösungsorientierte Beratung mit dem Team konsequent in der Kundenberatung ein.
3. Wissen, wie Sie Ihr Apothekenteam für die Kommunikation mit Kunden motivieren können.

Inhalt des Seminars

Überblick über Konzepte der Kundenbindung in der Apotheke. Aktuelle Ansätze aus der Psychologie, Motivationsforschung und Wirtschaft. Bezug zu konkreten Führungssituationen aus der Praxis der Teilnehmenden. Lösungsansätze für eine erfolgreiche Kundenbindung. Transfer in die eigene Führungspraxis.

Die Methode der lösungsorientierten Beratung basiert auf Erkenntnissen aus dem Ressourcenorientierten Coaching, der lösungsorientierten Gesprächsführung und der Positiven Psychologie. Die beratende Person begegnet ihrem Kunden mit hoher Aufmerksamkeit auf der gleichen Augenhöhe, gewinnt das nötige Vertrauen und die Kooperationsbereitschaft des Kunden. Sie führt das Gespräch professionell indem sie den Kunden in der für ihn passenden Lösungsfindung berät. Auf dem Weg zur Festigung seiner Gesundheit schlägt die Fachperson geeignete Therapieergänzungen vor, aus welchen sich sinnvolle Zusatzverkäufe entwickeln können. Die Apotheke wird von den Kunden als DIE Ansprechpartnerin in Sachen Gesundheit wahrgenommen.

Ihr Nutzen – Warum Sie an diesem Seminar teilnehmen sollten

Sie erhalten Vorschläge für die Erarbeitung einer effizienten Strategie für die Kundenbindung in Ihrer Apotheke.

Sie lernen wirksame Massnahmen für die Kundenbindung kennen: Die konsequente Förderung der lösungsorientierten Beratung kann mittels geeigneten Trainings „on the Job“ direkt in Ihrer Apotheken trainiert und nachhaltig umgesetzt werden.

Sie gewinnen einen Überblick über die Alternativen für Verkaufsförderung und wirtschaftlichen Erfolg.

Ihre Referentin: Jitka Perina

MAS in Philosophy+Management. Als Chemikerin verfügt sie über langjährige Erfahrung im Management und Verkauf in internationalen Unternehmen im Pharma und Medizintechnik Umfeld. Seit 2004 ist sie als Management-Trainerin, Coach und Unternehmensberaterin tätig und trainiert Führungspersonen und Teams zu den Themen Leadership, Mitarbeiterführung und Kundenbindung im HealthCare Bereich.

Seminarkosten: SFr. 280.- / Person. Inbegriffen ist die Teilnahme am Seminar, Semindokumentation, Teilnahmebestätigung und Pausenerfrischung.

Anmeldung: Mit dem beigelegten Anmeldeformular per Post, Fax oder E-Mail oder direkt auf der Website www.mastertraining.ch
Bitte melden Sie sich rechtzeitig an. Die Anzahl der Teilnehmenden ist auf eine kleine Zahl begrenzt. Die Teilnehmerliste wird gemäss Reihenfolge der Anmeldungen erstellt. Sie erhalten eine Anmeldebestätigung.

Anmeldung: FAX +41 (0)41 763 54 25
e-mail: info@mastertraining.ch

Ich melde mich an zum Seminar für Apothekerinnen und Apotheker
„Lösungsorientierte Beratungsstrategien und Kundenbindung in der Apotheke“ am

Dienstag 24. Januar 2012 von 18.30 – 21.00 h

in Zürich, Hauptbahnhof, Au Premier, 1. Stock

Diese Fortbildung für Offizinapotheker/innen ist vom pharmaSuisse mit **18,75 FPH Kreditpunkten** anerkannt.

Seminarkosten: **SFr. 280.- / Teilnehmer**, inkl. Pausenerfrischung, Seminardokumentation und Seminarbestätigung.

Annullationsbedingungen: Bei Abmeldung bis 20 Tage vor dem Seminar: kostenlos. Danach akzeptieren wir gerne eine von Ihnen genannte Vertretung.

.....
Titel, Vorname, Name

Apotheke:

Position:

Strasse, Postfach:

Land, PLZ, Ort:

Telefon/ Fax:

E-mail:

Datum:

Unterschrift:

.....
Kontakt für Ihre Fragen und Anmeldung:

Jitka Perina, Geschäftsführerin
Master Training Group GmbH | Baarerstrasse 135 | CH – 6301 Zug
Tel: **+41 (0)41 763 54 24** | Fax: +41 (0)41 763 54 25 | info@mastertraining.ch
www.mastertraining.ch | www.ihr-gesundheitscoach.ch

Informationsbedarf

- Bitte informieren Sie mich über weitere Daten der Seminare für Apothekerinnen und Apotheker
- Bitte kontaktieren Sie mich für ein Training on the Job „Lösungsorientierte Beratungskompetenz“ in unserer Apotheke
- Bitte kontaktieren Sie mich für die Klärung individueller Fragen