

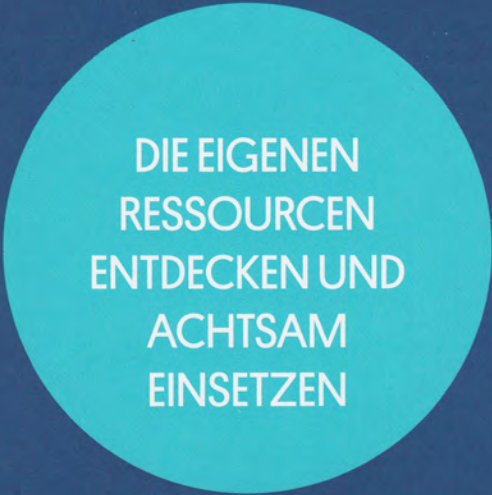
Natürlicher
Umgang mit
schwierigen
Situationen in der
Apotheke

BERATUNG
VON MENSCH
ZU MENSCH

DER Kurs für Ihre
Mitarbeitenden

Ursula Guillebeau
Ruth Brühlhart

www.ambia.ch
www.ruthbruelhart.ch



**DIE EIGENEN
RESSOURCEN
ENTDECKEN UND
ACHTSAM
EINSETZEN**

Kundinnen und Kunden kommen in Ihre Apotheke und erzählen aufgewühlt von Schicksalschlägen, die sie selber oder Angehörige erlebt haben.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Schilderungen ergriffen, fühlen sich überfordert und wissen nicht wie sie reagieren und was sie sagen sollen.

In unserem Kurs lernen die Mitarbeitenden dem Kunden zuzuhören, ihr Mitgefühl zu zeigen und gleichzeitig bei sich zu bleiben. Sie werden sich ihrer Ressourcen bewusst und können diese gezielt und wertschätzend im Gespräch einbringen.

www.ambia.ch
www.ruthbruelhart.ch