

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

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

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Mitarbeiter	Unternehmensleitbild und Teamkultur entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unsere Vision</li> <li>▪ Kernbotschaften</li> <li>▪ Welche Werte wollen wir leben?</li> <li>▪ Welche Werte leben wir schon?</li> <li>▪ Identifikation von Veränderungsbedürfnissen</li> <li>▪ Ausarbeitung potenzieller Maßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klarer Unternehmensauftritt</li> <li>▪ Abstimmen von Team- und Unternehmenskultur</li> <li>▪ Spaß an der Arbeit</li> <li>▪ Wohlfühlatmosphäre im Team</li> <li>▪ Weniger Konflikte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4-8 h</li> </ul>
Mitarbeiter	Mentaltraining für Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meine Ziele- Ziele richtig definieren</li> <li>▪ Meine Werte – was ist mir wichtig?</li> <li>▪ Meine Stärken- meine Fähigkeiten</li> <li>▪ Meine Blockaden</li> <li>▪ Meine Stressoren</li> <li>▪ Stressbewältigung – meine Lösungen</li> <li>▪ Die Macht der Gedanken- mit Optimismus und positiver Ausstrahlung zum Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entspannt und mit Freude in der Apotheke arbeiten, Kunden bedienen</li> <li>▪ Wertschätzender Umgang im Team</li> <li>▪ Lernen, in Lösungen zu denken</li> <li>▪ Notfallprogramme für schwierige Situationen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 h</li> </ul>
Gesundheitsmanagement	Zeitmanagement-	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeit als Stressor</li> <li>▪ Work-Life-Balance</li> <li>▪ Priorisierung</li> <li>▪ Notfallkoffer</li> <li>▪ Meine Lösungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitgewinn</li> <li>▪ Freiraum</li> <li>▪ Zielerreichung</li> <li>▪ Stressfreiheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 -3h</li> </ul>
Gesundheitsmanagement	Stressmanagement – mit Stress positiv umgehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definition Stress</li> <li>▪ Erkennen von Stressoren</li> <li>▪ Stressfreie Kommunikation</li> <li>▪ Strategien zur Stressbewältigung</li> <li>▪ Ressourcenfindung</li> <li>▪ Praktische Übungen</li> <li>▪ Mein Notfallkoffer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stressoren erkennen</li> <li>▪ persönliches Anti-Stress Programm erstellen</li> <li>▪ Instrumente zur Stressbewältigung kennenlernen</li> <li>▪ Entspannt Arbeiten, mentale Stärke aufbauen</li> <li>▪ Leistungsfähige, gesunde Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 h</li> </ul>