

Referent:

Claudia Wieger,
Apothekerin, Trainerin und Buchautorin

Ort:

Leopold Fiebig GmbH & Co. KG
Messering 1
76287 Rheinstetten
Telefon 0721 8804-299
Anfahrtskizze unter www.fiebig.de

Datum:

Mittwoch, 03.12.2014
14.30 Uhr – 17.30 Uhr

Gebühr:

85,00 Euro + MwSt. pro Person

Vorteil für E-plus-Apotheken:

Diese zahlen nur den ersten Teilnehmer. Weitere Personen können **kostenfrei** teilnehmen.

**Zertifiziertes Seminar
mit Teilnahmepunkten**

**Neu und exklusiv bei Fiebig:
Fortbildung zum/zur „OTC-Fachberater/in“**

NEU im
Programm

Modul III:

Kommunikative Kompetenz als Schlüssel zum Erfolg

Kommunikationstechniken zur Steigerung des OTC-Umsatz

Nach dem Besuch der zwei vorangegangenen Seminarmodule können Sie Ihre Kunden besser einschätzen und wissen, welche Methoden zielführend sind, um das Kaufverhalten in Ihrer Apotheke positiv und umsatzfördernd zu beeinflussen.

Dieses dritte und letzte Seminarmodul rundet die Fortbildung ab, in dem es Ihnen erfolgsbewährte Kommunikationstechniken für den Einsatz im Apothekenalltag vermittelt.

Neben vielen wertvollen Tipps werden Ihnen in dem Seminar folgende Fragen beantwortet:

Wie können Sie Interesse wecken und wie gehen Sie geschickt und einfühlsam mit Einwänden um? Welche Kommunikationstechniken und welche begleitenden Konzepte unterstützen Sie bei der Erreichung einer nachhaltigen Umsatzsteigerung im OTC-Bereich?

Inhalte:

- Verschiedene Kundentypen und Kaufbedürfnisse
- Professionelle Bedarfsermittlung
- Überleitungstechniken:
- Wie kommt meine Idee von meinem Kopf in das Ohr des Kunden?
- Konkrete Situationen trainieren
- Einwandbehandlung
- Cross-Selling
- Wie erarbeitet man Therapiekonzepte für die eigene Apotheke je nach deren Ausrichtung
- Strategie zur dauerhaften Umsetzung im Alltag

