

Heikle Themen souverän meistern - Kundenberatung macht stationäre Apotheken einzigartig

Live-Online-Seminar für Apotheker*in, PTA, PKA

Heikle Situationen gehören in der Apotheke zum Alltag – oft überraschend und immer herausfordernd:

Eine Kollegin kommt Ihnen unangenehm nahe, ihr Atem ist störend. Ein Stammkunde wirkt zunehmend niedergeschlagen, teilnahmslos, fast „depressiv“.

Die entscheidende Frage lautet: Welche Themen nehmen wir überhaupt auf – und wie sprechen wir sie an, ohne zu verletzen?

Lernen Sie, heikle Themen souverän zu adressieren, Konflikte konstruktiv zu lösen und auch in unangenehmen Momenten Professionalität und Empathie zu zeigen.

Referent:

Dipl.-Ök. Hartmuth Brandt

Dauer:

von 09:00 bis 12:00 Uhr

Termin:

Dienstag, 19.05.2026

System für die Übertragung:

Zoom

Teilnehmergebühr:

199,- € zzgl. MwSt.

Buchen unter:

www.h-a-v.de | Rubrik: Seminare
Oder **QR Code** scannen

Themenschwerpunkte:

- **Umgang mit verdeckt geäußerten Themen:**
Strategien, um Kunden behutsam zu ermutigen, offen über ihre Bedürfnisse zu sprechen.
- **Schaufenster-Präsentationen & Praxisbeispiele:**
Wie visuelle Impulse im Laden sensible Gespräche fördern können.
- **Konkrete Dialogbeispiele:**
Schritt-für-Schritt-Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern, die Sicherheit im Gespräch gibt.
- **Konstruktive Konfliktlösungen:**
Ansätze, um chronische Spannungen mit Kunden oder Kollegen lösungsorientiert zu begegnen.



Organisation und Durchführung:

GVA GmbH

Strahlenbergerstraße 112

63067 Offenbach

T: 069 792005 0

E: seminare@h-a-v.de