

Souverän mit „schwierigen Kunden“ umgehen | Kundenberatung macht stationäre Apotheken einzigartig

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

Ein Kunde erzählt endlos seine Lebensgeschichte, während ein anderer kurz davor ist, vor Wut zu explodieren? Solche Situationen gehören zum Alltag in der Apotheke – und genau hier können Sie mit Ihrer Beratungskompetenz glänzen.

Unser Seminar zeigt Ihnen, wie Sie herausfordernde Kunden souverän meistern, Ruhe bewahren und trotzdem effizient arbeiten. Sie lernen, jede Begegnung in Vertrauen, Zufriedenheit und Loyalität zu verwandeln – und das ganz ohne Stress.

Entdecken Sie Strategien, die speziell auf den Apothekenalltag zugeschnitten sind: vom Umgang mit nörgelnden, anspruchsvollen oder aufbrausenden Kunden bis hin zu denjenigen, die einfach nur viel erzählen.

Werden Sie zum Profi in der persönlichen Beratung – und lassen Sie jeden Kunden mit einem guten Gefühl die Apotheke verlassen.

Themenschwerpunkte:

- **Die verschiedenen Kundentypen:**
 - Der **Preisfuchs**: ‚Danke für Ihre Beratung! Im Internet kriege ich das aber billiger‘
 - Der **Viel-, Lang- und Gerne-Redner**
 - Der **Choleriker**
 - Der **Nörgler**
 - Der **Anspruchsvolle**
 - Der **Arrogante**
 - Der **reklamierende Kunde**
- Ihr ‚**Lieblingskunde**‘
 - schildern Sie Ihre Beispiele!
- **Leitsätze für den Umgang mit Kunden**

Referent:

Dipl. Ök. Hartmuth Brandt

Dauer:

09:00-12:00 Uhr

Termin:

Donnerstag, 23.04.2026

System für die Übertragung:

Zoom

Teilnehmergebühr:

229,00 € zzgl. MwSt.

Buchen unter:

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



Organisation und Durchführung:

GVA GmbH
Strahlenbergerstraße 112
63067 Offenbach