Fortbildungspunkte der Apothekerkammer Hessen: 3

Pharmazeutisch-Kommunikative-Assistentin - Gesprächsführung für PKA‘s

Live-Online-Seminar für PKA‘s

PKA' s müssen fit am Telefon sein und hinterlassen gerade im Telefongespräch so etwas wie die Visitenkarte Ihrer Apotheke. Die Außenwirkung einer PKA wird darüber hinaus in vielen Verkaufsgesprächen mit Freiwahlartikeln und durch gelungene Aktionstagen unterstrichen.

Besser präsentieren, effizienter telefonieren und Kundengespräche meistern – das schafft Ihre PKA!

Die 10 goldenen Regeln der gelungenen Gesprächsführung

- Telefonieren – aber richtig! Das 1x1 des Telefonierens
- Körperhaltung, Gestik, Mimik und Stimme in der Kommunikation
- Da müssen Sie leider noch mal wiederkommen…': Killer-Sätze und ihre geglückten Alternativen
- Einwände konstruktiv behandeln sowie Umgang mit schwierigen Kunden
- Kunden durch gelungene Aktionstage verblüffen

Soziale Medien:

- Unterschiede zwischen analoger und digitaler Kommunikation (Umfang, Sprache, Aussprache)
- Geschwindigkeit einer Antwort bei Kundenanfragen über WhatsApp oder anderen sozialen Medien
- Rechtliche Rahmenbedingungen: Welche Arten von Daten dürfen gesendet werden (Bilder, Rezepte…)
- Zuständigkeiten von Antworten: wer antwortet im Team auf welche Art von Anfrage und wie kommunizieren wir die entstehende Wartezeit dem Kunden
- Beispiele alltäglicher Kommunikationswege unter Einsatz sozialer Medien

Referent:
Dipl.-Ök. Hartmuth Brandt

Dauer:
von 09:00 bis 13:00 Uhr

Termin:
Dienstag, 24.11.2026

System für die Übertragung:
Zoom

Teilnehmergebühr:
229,- € zzgl. MwSt.

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

Organisation und Durchführung:
GVA GmbH
Strahlenbergerstraße 112
63067 Offenbach
T: 069 792005 0
E: seminare@h-a-v.de