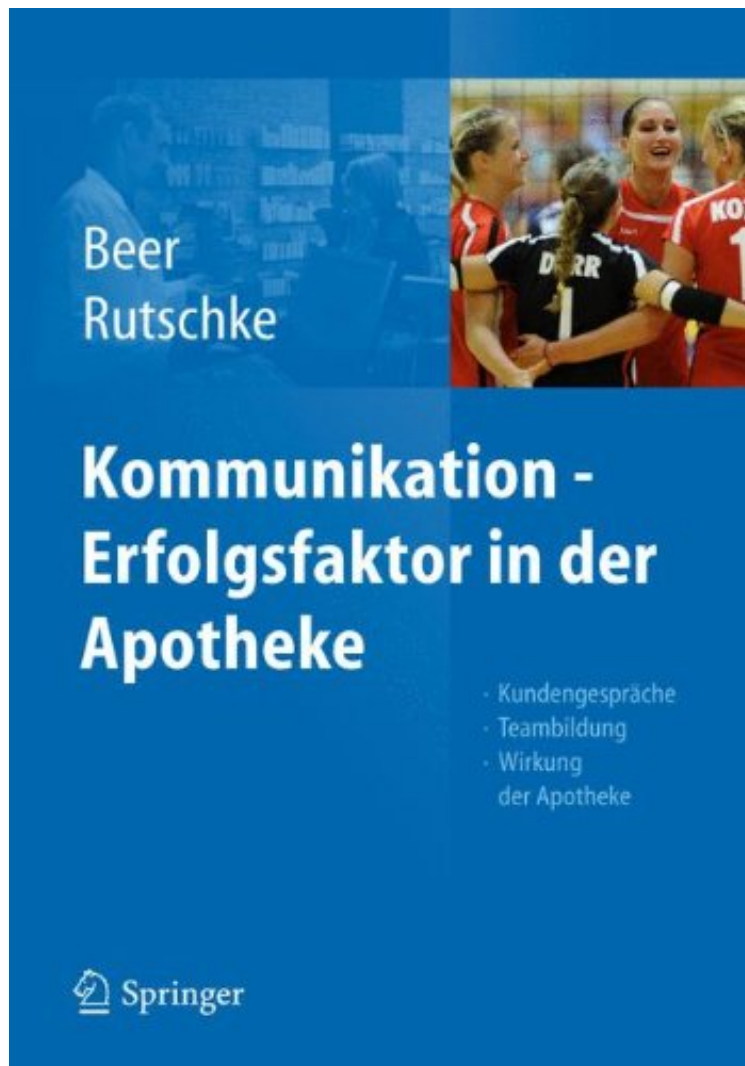


(Read and download) Kommunikation - Erfolgsfaktor in der Apotheke: Kundengespräche, Teambuilding, Wirkung der Apotheke

Kommunikation - Erfolgsfaktor in der Apotheke: Kundengespräche, Teambuilding, Wirkung der Apotheke

Von *Michaela Beer, Roland Rutschke*
ebooks | Download PDF | *ePub | DOC | audiobook



 Download

 Read Online

Produktinformation -Verkaufsrank: #556761 in BcherVerffentlicht am: 2011-09-12Abmessungen: 9.53 x .59b x 6.77l, .0 Pfund Einband: Taschenbuch216 Seiten | File size: 37.Mb

Von Michaela Beer, Roland Rutschke : Kommunikation - Erfolgsfaktor in der Apotheke: Kundengespräche, Teambuilding, Wirkung der Apotheke before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Kommunikation - Erfolgsfaktor in der Apotheke: Kundengespräche, Teambildung, Wirkung der

Apotheke:

Kurzbeschreibung
Gelingene Kundenkommunikation ist die Grundlage des Erfolgs für Apotheken. In dem Band stellen die Autoren dar, welche Faktoren am Verkaufstresen dazu beitragen, dass Kommunikation gelingt, und welche sie scheitern lassen. Dabei werden die Leitlinien der Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände genauso thematisiert wie Kommunikationssituationen mit schwierigen Kunden. Ferner behandeln die Autoren die Kommunikation im Team: Teambildung, Führung, Motivation und Konflikte. Mit Checklisten für eine erfolgreiche Umsetzung.
Buchrückseite
Kommunikation mehr als nur Gerede!
Gelingene Kommunikation ist der Grundpfeiler für den Erfolg Ihrer Apotheke. Drei Aspekte finden in diesem Buch besondere Beachtung: Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
Kommunikation mit dem Kunden
Kommunikation im Team
Der Fokus liegt auf Gesprächen mit Kunden und Kollegen. Die Autoren geben wertvolle Hinweise, um Kommunikation im Team erfolgreich umzusetzen. Dies ist die Voraussetzung, um als Team gemeinsam nach vorne zu schauen, verbindliches Auftreten zu stärken und zu festigen und so im Kundenmanagement erfolgreicher zu sein.
Der Kundenkontakt bietet viele Möglichkeiten birgt aber auch Gefahren. Die Autoren zeigen, wie Sie Ihr Potenzial richtig nutzen, um die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu steigern.
Neben theoretischen Grundlagen runden viele Praxistipps, Berücksichtigung der ABDA-Leitlinien und Beispiele aus dem Apothekenalltag das Werk ab.
ber den Autor und weitere Mitwirkende
Michaela Beer, Berlin, ist Fachtrainerin für die Pharmaindustrie und die Apotheken (Fach-, Kommunikations- und Verkaufstrainings), ILS Dipl. Psychologische Beraterin/Personal Coach, Pharmazeutisch-technische Assistentin (Mitglied im Bundesverband Pharmazeutisch-technischer Assistenten), DiSC-zertifizierte Trainerin und Dozentin zur Prüfungsvorbereitung für freiverkäufliche Arzneimittel nach 50 AMG
Roland Rutschke, Apotheker; QM-Beauftragter in einer der größten Apotheken in Berlin