

# Kommunikationstraining

>> Gute Kommunikation  
braucht mehr als freundliche Worte. <<

## Erfolgreich kommunizieren

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“, so lautet der Buchtitel eines bekannten Werkes von Paul Watzlawick. Umso wichtiger ist es also zu wissen, wie man richtig und zielführend kommuniziert.

Eine freundliche und sichere Kundenansprache ist der Beginn eines jeden erfolgreichen Kundengesprächs. Damit ein Kundengespräch, von der Begrüßung bis zum Abschluss, gelingt, ist es von großer Bedeutung, die verschiedenen Gesprächsphasen sowie die unterschiedlichen Kundentypen zu kennen. Darüber hinaus liegt der Schlüssel zum Erfolg in einer ausgeprägten Servicequalität, die sich anhand einfacher aber effektiver Kommunikationsregeln erheblich stärken lässt.

## Kundenerwartungen übertreffen

Der Apothekenalltag ist gefüllt mit stetig neuen Herausforderungen durch immer umfangreichere gesetzliche Auflagen und steigende Kundenerwartungen. Umso wichtiger ist es für das HV-Personal, trotz dieser hohen Ansprüche, die Bedürfnisse der Kunden voll zu erfüllen oder im besten Fall sogar zu übertreffen. Dabei hilft es immer wieder, sich in die Perspektive des Kunden zu versetzen. Gerade bei anspruchsvollen Kunden und Situationen ist es unumgänglich, effektiv und kompetent zu kommunizieren und zu handeln. Dann ist ein herausragender Kundenservice garantiert und das Wichtigste ist damit erfüllt: zufriedene und treue Kunden.

## Schulung mit steiler Lernkurve

Die Kommunikationsschulung richtet sich an alle Apotheken-Teams, die aktiv ihre Kommunikationsfertigkeiten und Servicequalität optimieren möchten. In kleinen Themenblöcken lernen Sie die wichtigsten Prinzipien und Werte in der Kundenkommunikation kennen. Aufgrund unserer Branchenerfahrung sind die Schulungsinhalte praxisnah und die Schulungsübungen ein Spiegelbild des HV-Alltags. Zusätzlich lernt das Team, welche internen Kommunikationswerkzeuge es verwenden kann, damit auch die Teamkommunikation reibungslos gelingt.

## Ihre Vorteile auf einen Blick

- // Erweitern Sie die Kommunikationsfertigkeiten im gesamten Team und setzen Sie diese erfolgreich ein
- // Wenden Sie das Erlernte direkt an
- // Steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch individuelle Beratung
- // Festigen und erweitern Sie Ihren Kundenstamm nachhaltig
- // Verbessern Sie Ihre Servicequalität und heben Sie sich deutlich vom Wettbewerb ab

## Verkaufsberatung

Ein Kunde kommt immer wieder, wenn er sich gut beraten fühlt. Dazu zählt auch, dass er Zusatzprodukte erhält, die seine Therapie unterstützen und ihm helfen, sich schneller wieder besser zu fühlen. Unsere hierfür entwickelte Mitarbeiterschulung bestärkt Ihr Team, neue Wege zu gehen, umfassend zu beraten und dabei Zusatzkäufe zu generieren.

## Mehr erfahren

Kontaktieren Sie uns.  
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.  
Tel.: **0621 8505-8059**  
E-Mail: **service@ppc-beratung.de**  
Web: **www.ppc-beratung.de/kontakt**