



Delfs-Training

Kommunikationsschulung für Apotheken-Mitarbeiter

Programminhalt:

1. Verlauf

Tag 1 Seminar (auch als Abendseminar) (2,5 - 3 Stunden)

Dieses Seminar empfehlen wir, wenn kein einheitliches Kommunikationskonzept besteht oder sich sehr große Unterschiede in der Beratungsqualität eingestellt haben – vielleicht durch Mitarbeiterwechsel.

Es ist so konzipiert, dass die Teilnehmer in kleinen Schritten mit der Kommunikationstheorie vertraut gemacht werden. Im Anschluss folgen Übungssequenzen, in denen die Teilnehmer die Theorie in konkreten Fallbeispielen anwenden.

Tag 2 Seminar (bis 7,5 Stunden) am darauffolgenden Tag

Mit Übungen und Fallbeispielen werden Kundengespräche eingeübt. Es wird besprochen, was gut gelingt und was zu optimieren ist. Sowohl die geglückte Kommunikation als auch die Kommunikationsfehler werden in der Gruppe besprochen.

2. Inhalte

- Allgemeine Grundlagen der Verkaufskommunikation
- Delfs-Beratungsmethode: Begrüßung, Bedarfsermittlung, Angebot, Kaufabschluss, Verabschiedung
- Weitere Themen: Widerlegung von Kundeneinwänden, Umgang mit schwierigen Kunden, Interne Unternehmenskommunikation, Kommunikation am Telefon.

3. Termine

Sprechen Sie einen Termin mit uns ab.

4. Kosten

EURO 1.900,00 für beide Veranstaltungstage.

Auf alle Kosten berechnen wir 19 % MwSt.

6. Zahlungsmodalitäten

Zahlungseingang spätestens drei Tage vor dem Beginn der Kommunikationsschulung