



## RedLine Trainingskonzeption (TeamCare©) für Apotheken

**Beratungskompetenz optimieren, Empfehlungsmarketing erweitern, Kunden emotional binden – sich unterscheiden!**

Wer nur in Ihre Apotheke kommt, weil er in irgendeine Apotheke muss, wird schon morgen nicht mehr kommen. Der Kunde sollte in Ihre Apotheke wollen – und nur in Ihre. Sie brauchen eine starke Differenzierung, etwas Besonderes, das nicht so schnell kopiert werden kann. Die beste Möglichkeit ist ein motiviertes Team, das begeistert, kompetent Kunden berät und alles dafür tut, damit der Kunde gern immer wieder nur zu Ihnen kommt. Das alles fällt natürlich nicht vom Himmel und will individuell erarbeitet und entwickelt werden. Wir helfen Ihnen dabei, wir unterstützen Sie mit dem erfolgreichen RedLine Training on the job.

**Sie bekommen** eine praxisnahe Trainingskonzeption, die Spaß macht und Wirkung zeigt, sowie eine Trainerin, die Coach und eine kompetente Apothekerin ist. Die Timeline der Coaching-Konzeption wird nach Ihren Bedürfnissen aufgestellt, und die einzelnen Modulthemen können je nach Bedarf von Ihrer RedLine Trainerin in Absprache mit Ihnen flexibel eingesetzt werden.

### **Ablauf:**

- Die telefonische **Vorabstimmung mit Ihrer RedLine Trainerin**, schriftliche Reflexionsfragen zur Situationsanalyse per E-Mail zur konkreten Auftragsvorbereitung.
- **Das Startgespräch vor Ort** mit Ihnen oder der Filialleitung zur Zielvereinbarung.
- Der gemeinsame interaktive zweistündige **Abendworkshop**, in dem die Themen mit dem Team individuell bearbeitet werden.
- **Das HV-Training** findet während der Arbeitszeit in Ihrer Apotheke statt:
  - > Für bis zu sechs HV-Kräfte pro Tag.
  - > Für jeden Mitarbeiter ein persönliches und vertrauliches Feedback im Einzelgespräch.
- **Das Abschlussstrategiegespräch** mit Ihnen oder Ihrer Filialleitung rundet das Training jedes Moduls ab. Hier wird konkret die weitere Vorgehensweise besprochen, um am Ball zu bleiben. In diesem wichtigen Gespräch werden die nächsten Schritte entwickelt und die neuen Ziele vereinbart. So entsteht Ihr persönlicher Strategieplan bis zum neuen Modul.

Gern können Sie persönliche Coaching-Sequenzen bei Bedarf mit Ihrer RedLine Trainerin vereinbaren und dazubuchen.

## **Trainingsthemen:**

Ihr Arbeitsalltag ist unser Arbeitsalltag! Wir orientieren uns mit unseren Modulen eng am Leben in der Apotheke und entwickeln mit Ihnen Ideen und Tipps für Sie und Ihr Team, die nicht nur alltags-tauglich und umsetzbar sind, sondern ebenso individuell und inspirierend!

**Wir arbeiten mit vier Basismodulen und sechs Spezialmodulen, die optimal aufeinander abgestimmt sind. Weitere Individualmodule entwickeln wir gern für Sie auf Anfrage. Holen Sie sich dazu bei Bedarf ein Angebot ein.**

## **Basismodule:**

- Der Indikationskunde
- Der Markenkunde
- Der Kurzzeitrezeptkunde
- Der Langzeitrezeptkunde

**Das HV-Training bezieht sich inhaltlich auf den vorgeschalteten Abendworkshop.**

## **Spezialmodule:**

- „Barrieren überwinden – die verblüffende Kundenansprache“
- „Das EVA-Konzept für den HV“
- „Das Backoffice-Training“

**Das HV-Training bezieht sich inhaltlich auf den vorgeschalteten Abendworkshop.**

- „Schwierige Situationen souverän meistern“
- „Kompetenz schlägt Preis“
- „Alles-im-Griff-Zeitmanagement in der Apotheke“

**Nach diesen Abendworkshop-Themen wird am nächsten Tag ein HV-Refreshertraining zu den schon geschulten Basismodulen durchgeführt.**

## 1. Modul: „Der Indikationskunde“

„Ich habe eine Erkältung ...“ oder „Ich brauche etwas gegen meine Allergie“ – Kundenwünsche, die Sie in Ihrer Apotheke gut kennen. Indikationskunden wenden sich vertrauensvoll an Sie und wollen beraten werden. Ein Bedürfnis, das leider oft nicht ganz erfüllt wird. Haben Sie nicht auch schon mal zu sich gesagt: „Ja, hier hätte ich effizienter und kompetenter beraten können, wenn ich mehr Struktur, einen roten Faden gehabt hätte“? Wie oft verführt uns der Apothekenalltag zu Routinegesprächen. Durch welche Fragen kommen Sie jetzt schnell ans Ziel und wie stellen Sie Ihren Kunden motivierend und pharmazeutisch gelungen eine Optimalversorgung vor? In diesem Training lernen Sie die effiziente und kompetente Beratung von Indikationskunden mit Empfehlungsmarketing kennen. **Dieses Modul ist die Grundlage für das nächste Markenmodul.**

## 2. Modul: „Der Markenkunde“

„Einmal ACC ...“ oder „Einmal Nasic ...“ – Kundenwünsche, die Sie jeden Tag hören. Der Kunde nennt eine konkrete Marke, und der Kundenwunsch wird im Alltag, ohne zu hinterfragen, oft zu schnell erfüllt. Langfristig „Abgabegespräche“ zu führen reicht heutzutage nicht aus, um sich als Apotheke gegenüber anderen Apotheken und dem Versandhandel durch Kompetenz und Qualität zu profilieren. Doch wie soll das gehen, ohne den Kunden vielleicht zu verärgern? In diesem Modul lernen Sie die praxiserprobte RedLine HV-Technik beim Markenkunden kennen und wie eine professionelle Beratung die Tür öffnet zu einer maßgeschneiderten Versorgung. Lassen Sie sich überraschen, wie viel Beratungspotenzial Sie hier selbst freisetzen können. **Und nach diesem Modul sind Sie nebenbei hervorragend auf jeden Pseudo-Customer vorbereitet.**

## 3. Modul: „Schwierige Situationen souverän meistern“ plus HV-Refreshertraining

Manchmal geht es heiß her im Kundengespräch. Umstellungen durch Rabattverträge, Arzneimittel, die nicht geliefert wurden, anspruchsvolle und genervte Kunden, die beim Arzt lange warten mussten und nun bei Ihnen ihren Frust ablassen. Hier erfahren Sie, wie Sie emotional aufgeladene Situationen souverän meistern. Sie lernen das SOL-Prinzip kennen und die acht Grundregeln für schwierige Situationen. Nach diesem Modul werden Sie ruhiger und gelassener diese Situationen meistern. Ein Modul, das jedem im Team und auch der Führung guttut.

### HV-Refreshertraining

Hier werden die neue Inhalte des Selbstmedikationsmoduls im HV vertieft, wiederholt und trainiert. Übung, Wiederholung und Intensivierung sind elementar wichtig, um Premiumberatung und aktive Empfehlungen in Fleisch und Blut übergehen, sicher und selbstverständlich werden zu lassen und dauerhaft im Team zu implementieren.

## **Und weiter geht es mit Rezeptmodulen.**

Nach den Selbstmedikationsmodulen wird die Beratungskompetenz zu Ihren wichtigen Kurz- und Langzeitrezepten optimiert.

### **4. Modul: „Der Kurzzeitrezeptkunde“**

Ein Kunde kommt mit einem Antibiotikum- oder Diclofenac-Rezept. Zwei Standardsituationen in einer Apotheke. Welche kostbaren Informationen geben Sie jetzt? Welche Fragen sind wirklich zielführend und wie bieten Sie dem Kunden wichtige Therapieergänzungen an?

Welcher Überleitungssatz ist passend für Sie? All das und noch viel mehr ist Inhalt des Rezeptmoduls mit Kurzzeitverordnung. Nach dem Modul werden Ihnen wertvolle Therapieergänzungen nach einem Kurzzeitrezept richtig Spaß machen. Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

### **5. Modul: „Kompetenz schlägt Preis“ plus HV-Refreshertraining**

„Das ... ist in der anderen Apotheke aber viel billiger oder im Internet ...“ Mit diesen oder ähnlichen Aussagen schlagen wir uns häufig im Kundengespräch herum. Sie lernen in diesem Modul, dass der Preis nicht alles ist und wie Sie selbstbewusst, kompetent und sicher in Preisdiskussionen argumentieren. Sie lernen, eigene hinderliche innere Einstellungen und Haltungen zu lösen, und werden nach diesem Modul souveräner mit dem Thema Preis umgehen. Ein Modul, das jede Apotheke braucht.

#### **HV-Refreshertraining**

Im HV-Training werden die neuen Inhalte zu den Kurzzeitrezepten vertieft, wiederholt und trainiert. Übung, Wiederholung und Intensivierung sind elementar wichtig, um Premiumberatung und aktive Empfehlungen in Fleisch und Blut übergehen, sicher und selbstverständlich werden zu lassen und dauerhaft im Team zu implementieren.

### **6. Modul: „Barrieren überwinden – die verblüffende Kundenansprache“**

In diesem Modul erfahren Sie in einem **einmaligen Teamerlebnis** zum Thema Kundenansprache neue Dinge, die Sie verblüffen werden. Sie lernen anhand eines sehr gut ausgewählten Beispiels, wie Sie möglichst jeden Kunden zu einem Produkt ansprechen. Sie erfahren, wie leicht es ist, Kunden über ihre gesunden Möglichkeiten zu informieren, und wie Sie zusätzlich mit analoger oder digitaler Information umgehen können. Ein Modul, das Sie nicht vergessen werden.

## **7. Modul: „Langzeitrezeptkunde“**

**Die Kür in der Beratung ist der Kunde mit einer Langzeitverordnung.**

Mit Herz-Kreislauf-Patienten, Diabetikern, Hypertonikern usw. immer wieder professionell umzugehen, Basics zu hinterfragen, Compliance zu fördern und Therapieergänzungen über kommunikative und pharmazeutische Kompetenz anzubieten ist der Kern dieses Moduls.

## **8. Modul: „Alles-im-Griff-Zeitmanagement in der Apotheke“ plus HV-Refreshertraining**

Vorn warten genervte Kunden, hinten im Backoffice türmt sich die Arbeit, der Rückruf beim Arzt, die Anfrage vom Kunden, der Schreibtisch quillt über, es hört nicht auf, und die Nerven liegen langsam blank.

Dringendes von Wichtigem zu unterscheiden, innere und äußere Zeitfresser zu kennen und damit besser umzugehen, Prioritäten zu setzen und bewusst zu steuern sind die Ziele dieses Abendworkshops. Sie erhalten wertvolle und konkret umsetzbare Impulse für Ihren Apothekenalltag, die Ihnen das Arbeitsleben erleichtern.

### **HV-Refreshertraining**

In diesem Modul werden die neuen Inhalte zu den Langzeitrezepten vertieft, wiederholt und trainiert. Übung, Wiederholung und Intensivierung sind elementar wichtig, um Premiumberatung und aktive Empfehlungen in Fleisch und Blut übergehen, sicher und selbstverständlich werden zu lassen und dauerhaft im Team zu implementieren.

## **9. Modul: „Das EVA-Konzept für den HV“**

Manchmal muss es einfach schnell gehen. In diesem Modul lernen Sie die schnelle RedLine HV-Methode beim Marken- und Rezeptkunden kennen. Sie erfahren, wie leicht es ist, Ihre pharmazeutische Versorgung auch dann anzubieten, wenn es voll ist und die Zeit drängt. Sie werden nach diesem Modul den Tempowechsel im HV beherrschen und Kunden etwas Besonderes auch unter minimalem Zeitaufwand anbieten können. Sie haben mit Ihrem Team Therapieergänzungsklassiker erarbeitet, mit denen Sie alle in Zukunft arbeiten können. Ein Modul, das jede moderne Apotheke braucht.

## 10. Modul: „Das Backoffice-Training“

Das Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Apotheke. Heute sind ein professioneller Telefonauftritt und der Umgang mit schwierigen Situationen durch vermehrte Kundenanfragen und Bestellungen wichtiger denn je geworden. Wie reagieren Ihre Mitarbeiter am Telefon? Werden Informationen dort ausreichend gesammelt und verarbeitet? Wie werden Telefonate in schwierigen und in emotional aufgeladenen Situationen geführt? Ihre PKAs und das pharmazeutische Personal werden täglich am Telefon mehr und mehr gefordert. Trainieren Sie deshalb jetzt Ihren Backoffice-Bereich und motivieren Sie Ihre Backoffice-Kräfte durch ein individuelles Training vor Ort in Ihrer Apotheke.

### Sie wollen wissen, was andere Kollegen am RedLine HV-Training begeistert ...

„Direkter Erfolg nach Anwendung der Methoden, im Nachgang höhere Kundenzufriedenheit.“

„Klare Formulierungen, ausgezeichnete Argumente für die Praxis, sehr gutes Chefabschlussgespräch.“

„Viele Ideen, die mit Beteiligung aus unserem Team entstanden sind. Tolles Konzept, leicht in der Praxis umsetzbar.“

„Schnelles Erfolgserlebnis, eine kompetente Trainerin, sehr praxisnah.“

„Strukturierte Vorgehensweise, endlich ein praxisnaher roter Faden für meine Beratungsgespräche.“

„Die Einteilung in die vier Kundentypen mit den unterschiedlichen HV-Techniken und die Übungen dazu.“

„Das RedLine Training hat unserem Apothekenteam sehr viel gebracht. Wir arbeiten jetzt noch intensiver und gezielter zusammen und konnten unseren Erfolg und den Abverkauf eindeutig steigern.“

„Ob Profi oder Anfängerin – es ist eine intensive Arbeit, die sich unbedingt lohnt. Alle Mitarbeiter sind total begeistert.“