

## Erfolgreich telefonieren

### »Das professionelle RedLine 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 bekommen** ein praxisnahes Training, das Spaß macht, ein Konzept, das Wirkung zeigt, und eine erfahrene HV-Trainerin, die auch Apothekerin ist.

### Ablauf

- **Telefonische Vorabstimmung**, schriftliche Reflexionsfragen zur Situationsanalyse und ein Startgespräch vor Ort mit der Apothekenleitung
- **Zweistündiger Abendworkshop am Vorabend:** Kommunikationsregeln, Technik, interaktive Praxisübungen am Telefon
- **Tagestraining: Vormittags- und Nachmittagsgruppe** mit maximal 2–3 Teilnehmern im Backoffice: Technik, um anspruchsvolle/schwierige Gesprächssituationen souverän am Telefon zu meistern, praxisnahe Übungen aus dem Apothekenalltag, Reflexion, Feedback
- **Abschlussgespräch** mit der Apothekenleitung

Zielgruppe:	Backoffice-Mitarbeiter
Teilnehmer:	nach Absprache
Format:	Abendworkshop und Tagestraining
Leitung:	RedLine HV-Trainerin, Apothekerin
Termine:	nach Absprache in der Apotheke

**RedLine  
Coaching und Training  
im Gesundheitsmarkt**

Ballindamm 3  
20095 Hamburg

Telefon (0 40) 30 10 41 04  
Telefax (0 40) 30 10 42 99

[www.redline-seminare.de](http://www.redline-seminare.de)