

RedLine Apothekentraining (Team Care®)

Beratungskompetenz optimieren, mehr Kunden begeistern – sich unterscheiden!

Wer nur in Ihre Apotheke kommt, weil er in eine 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 und kompetent Kunden berät und alles dafür tut, damit der Kunde gern immer wieder nur zu Ihnen kommt. Das alles fällt nicht vom Himmel und will individuell erarbeitet und entwickelt werden. Wir helfen Ihnen dabei, wir unterstützen Sie mit dem erfolgreichen RedLine Apothekentraining „on the job“.

Sie bekommen ein praxisnahes Training, das Spass macht, ein Langzeitkonzept, das Wirkung zeigt, und eine erfahrene Trainerin, die auch Apothekerin ist.

Ablauf

- Telefonische Vorabstimmung, schriftliche Reflexionsfragen zur Situationsanalyse und ein Startgespräch vor Ort mit der Apothekenleitung
- Zweistündiger Abendworkshop am Vorabend zu einem Modulthema
- Training in Ihrer Apotheke am Folgetag für bis zu sechs Mitarbeiter pro Tag
- Für jeden Mitarbeiter ein persönliches und vertrauliches Feedback im Einzelgespräch
- Intensives Abschlussgespräch mit der Apothekenleitung

Sie starten mit einem von vier Basismodulen.

Für Apotheken mit **Rowa-Automaten** sind alle Basismodule auf die effektvolle Beratungsgestaltung mit dem Rowa ausgerichtet.

1. 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 häufig nur lückenhaft 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 Modul lernen Sie die effiziente und kompetente Beratung des Indikationskunden mit Empfehlungspaketen kennen.

2. Markenkunde

„Einmal NeoCitran ...“ oder „Einmal Triofan ...“ – Kundenwünsche, die Sie jeden Tag hören. Der Kunde nennt eine konkrete Marke, und der Kundenwunsch wird im Alltag oft zu schnell erfüllt. Fragen wie „Die Einnahme ist bekannt?“ sind wenig zielführend, um eine echte Beratung zu machen.

Kurze „Abgabegespräche“ zu führen reicht heutzutage nicht aus, um sich als Apotheke gegenüber anderen Apotheken und Mitbewerbern durch Kompetenz und Qualität zu profilieren. Doch wie soll es gehen, ohne den Kunden vielleicht zu verärgern? In diesem Modul lernen Sie die praxiserprobte RedLine HV-Technik beim Markenkunden kennen.

Lassen Sie sich überraschen, wie viel Beratungspotenzial Sie hier selbst freisetzen können. Und nach diesem Modul sind Sie nebenbei hervorragend auf jeden Testkäufer vorbereitet.

3. Rezeptkunde mit Kurzzeitverordnung

Ein Kunde kommt mit einem Antibiotikum- oder mit einem 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.

4. Rezeptkunde mit Dauerverordnung

Die Kür in der Beratung ist der Kunde mit einer Dauerverordnung. 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 letzten Basismoduls. Therapieergänzungen können hier auch Dienstleistungen wie der Polymedikationscheck sein.

Sie werden nach diesem Modul mit den Standarddauerrezepten sicherer umgehen und mehr pharmazeutisch sinnvolle Therapieergänzungen in diesem Bereich anbieten können.

Und weiter geht es mit sechs Spezialmodulen

Nach den Basismodulen stellt Ihnen Ihre RedLine HV-Trainerin **aus sechs weiteren Spezialmodulen** Ihre individuelle Trainingskonzeption zusammen.

„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 an einem sehr gut ausgewählten Beispiel, 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.

„Das EVA-Konzept für Hochfrequenzzeiten im 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 Handverkauf 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.

„Schwierige Situationen souverän meistern“

Manchmal geht es heiss her im Kundengespräch. Arzneimittel, die nicht geliefert wurden, oder 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 derartige Situationen meistern. Ein Modul, das jedem im Team und auch der Führung guttut.

„Kompetenz schlägt Preis“

„Das ... ist in der anderen Apotheke aber viel billiger oder im Internet ...“ Mit diesen oder ähnlichen Aussagen schlagen wir uns 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.

„Refresher-Modul“

Sie wollen eine Vertiefung oder Wiederholung der Basismodule. Sie haben neue Mitarbeiter, denen die RedLine HV-Technik noch fehlt. Dann buchen Sie ein Refresher-Modul. Die konkreten Inhalte legen Sie individuell mit Ihrer Trainerin fest.

„Refresher-Modul plus Telefontraining“

Die Ansprache am Telefon ist die Visitenkarte Ihrer Apotheke und wird oft vernachlässigt. Auch der souveräne Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon ist für einen professionellen Apothekenauftritt wichtig. Diese Themen werden interaktiv mit Ihren Mitarbeitern, die das Telefon bedienen, entwickelt und aktiv trainiert. Auch in diesem Modul können wichtige Sequenzen aus Basismodulen wiederholt und vertieft werden. Neuen Mitarbeitern kann die fehlende RedLine HV-Technik vermittelt werden. Die Inhalte legen Sie individuell mit Ihrer Trainerin fest.

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.“