

Inhaltsverzeichnis

Zum Einstieg	K	3
Teil A Die Pharma-Assistentin / Der Pharma-Assistent als Berufsperson	K	5
Einleitung	K	6
Praxissituationen	K	6
Schlüsselbegriffe	K	6
1 Kompetenz 11	K	7
1.1 Die Ausbildung nach Kompetenzen und Ressourcen	K	7
1.2 Analyse von Situationen zur Entwicklung der beruflichen Identität	K	9
1.3 Erwerben von Kompetenz	K	9
1.4 Die Situationen der Kompetenz 11	K	13
2 Beziehungen	K	17
2.1 Beziehungsgrundlagen	K	17
2.2 Gefühle, Emotionen	K	19
2.3 Widerstand	K	22
2.4 Funktionieren von Gruppen	K	22
3 Überblick und Vernetzung	K	24
3.1 Zusammenfassung	K	24
3.2 Aufgabenvorschläge für die Umsetzung in die Praxis	K	24
3.3 Glossar	K	25
Teil B Kommunikation	K	27
Einleitung	K	28
Praxissituationen	K	28
Schlüsselbegriffe	K	28
1 Grundlagen der Kommunikation	K	29
1.1 Sprache	K	29
1.2 Verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation	K	30
1.3 Senden und Empfangen von Botschaften	K	32
1.4 Wahrnehmen, Beobachten und Interpretieren	K	33
1.5 Haltung gegenüber anderen Menschen	K	35
1.6 Kommunikationsregeln	K	35
2 Anwendung der Kommunikation	K	37
2.1 Die vier Ebenen der Kommunikation	K	37
2.2 Feedback	K	41
3 Verschiedene Kommunikationssituationen	K	45
3.1 Informationsvermittlung	K	45
3.2 Konflikte	K	46
3.3 Transaktionsanalyse	K	50
3.4 Beeinflussung durch das Rollenverständnis	K	54
3.5 Beeinträchtigung in der Kommunikation	K	56

4	Überblick und Vernetzung	K 59
4.1	Zusammenfassung	K 59
4.2	Aufgabenvorschläge für die Umsetzung in die Praxis	K 59
4.3	Glossar	K 60
Teil C	Kundenbetreuung	K 63
	Einleitung	K 64
	Praxissituationen	K 64
	Schlüsselbegriffe	K 64
1	Verkauf und Kommunikation	K 65
1.1	Kundentypologien	K 65
1.2	Verkaufstechnik	K 66
1.3	Erweiterter Verkauf	K 74
1.4	Verkaufsabschluss, Verabschiedung	K 77
2	Telefonkönigge	K 78
3	Verhalten bei Reklamationen	K 79
3.1	Fehlverhalten	K 79
3.2	Korrektes Verhalten	K 79
4	Überblick und Vernetzung	K 80
4.1	Zusammenfassung	K 80
4.2	Aufgabenvorschläge für die Umsetzung in die Praxis	K 81
4.3	Glossar	K 81
Teil D	Anhang	K 83
	Stichwortverzeichnis	K 84