

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	Kudentypologien	K 65
1.2	Verkaufstechnik	K 66
1.3	Erweiterter Verkauf	K 74
1.4	Verkaufsabschluss, Verabschiedung	K 77
2	Telefonknigge	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