

Inhalt

Inhalt	5
Vorwort	7
Einleitung	9
1 Die Apotheke als Marke	13
1.1 Markentreiber Nummer 1: Die persönliche Einstellung der Teammitglieder	14
1.2 Markentreiber Nummer 2: Mein Kunde steht vor der Apotheke – Wie bekomme ich ihn hinein?	16
1.3 Markentreiber Nummer 3 – Wann fühlt sich mein Kunde wirklich bei mir wohl?	20
1.3.1 Visuelle Merkmale: Alles, was der Kunde sieht	20
1.3.2 Akustische Merkmale: Alles, was der Kunde hört	25
1.3.3 Olfaktorische Merkmale: Alles, was der Kunde riecht	26
1.3.4 Haptische Merkmale: Alles, was der Kunde spürt	27
1.3.5 Gustatorisch: Alles, was der Kunde schmeckt	28
1.3.6 Checkliste: Die Apotheke mit allen Sinnen wahrnehmen	28
2 Pharmazeutische Kundenbindungsinstrumente für Stammkunden und solche, die es werden sollen	33
2.1 Neue Kunden	35
2.2 Bestandskunden	36
2.3 Stammkunden	37
2.4 Rückläufige Kunden	38
3 Basiswissen Kommunikation für das Kundengespräch	41
3.1 Gleich geht's los mit dem Kundengespräch – über verbale und nonverbale Kommunikation	41
3.2 Fragen richtig stellen	46
3.3 Motivation	47
3.3.1 Die Bedürfnispyramide nach Abraham Maslow	48
3.3.2 Die unterschiedlichen Motivationen nach Steven Reiss ..	50
4 Arzneimitteltherapiesicherheit und Therapietreue	57
4.1 Aufgepasst, jetzt spreche ich	57
4.2 Das pharmazeutische Gespräch planen	63
4.2.1 Arzneimittel empfehlen – Kriterien für die Auswahl ..	65
4.3 Das pharmazeutische Gespräch führen	68
4.4 Compliance-Killer minimieren	72
4.4.1 Verhaltensausprägung: Non-Compliance	74

4.4.2 Handlungsunfähig durch Konflikte: die Konflikttypen	76
4.4.3 Lerntheorien	77
4.5 Das Gespräch als wirksame Kurzinterventionen planen	81
5 Kompetenzmanagement in der öffentlichen Apotheke	89
5.1 Definitionen im Projektmanagement	90
5.2 Projektphasen	93
5.2.1 Erste Phase: Planung und verbindliche Zielformulierung .	93
5.2.2 Zweite Phase: Die Umsetzungsphase	96
5.2.3 Dritte und vierte Phase: Zielerreichung und Zielüberwachung (Controlling)	96
5.3 Anleitung zum Aufbau des Kompetenzmodells	98
5.4 Aufbau oder Ergänzung des Schulungs- und Trainingssystems .	104
6 Anhang: Arbeitshilfen zur Umsetzung	105
6.1 Anleitung für einen Workshop zum Thema »Das pharmazeuti- sche Gespräch«	105
6.1.2 Trainerleitfaden für den Workshop »Das pharmazeutische Gespräch«	106
6.2 Formular zur Ausarbeitung der strukturierten pharmazeuti- schen Beratung	118
6.2.1 Formular zur inhaltlichen Ausarbeitung einer Monats- aktion	120
6.2.2 Projektplan zur Durchführung einer Monatsaktion	122
Quellen	126
Stichwortverzeichnis	127