

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort	VI
Geleitwort zur 1. Auflage	VII
Vorwort zur 1. Auflage	X
1 Mira More	1
1.1 Mira More und wie alles begann	2
2 Mrs. Mira More trifft Mr. Why	4
2.1 Pharmazeutisches Coaching – Warum? Apotheke der neuen Zeit.	7
3 Mrs. Mira More – Kraftort Apotheke	9
3.1 Pharmazeutisches Coaching – Der Raum	10
4 Mrs. Mira More – Heilberuf	11
4.1 Pharmazeutisches Coaching – Die Neue Disziplin	12
5 Mrs. Mira More – Werkzeugkoffer copha® Kit.....	14
6 Pharmazeutisches Coaching-copha® Frame „Pyramide Praxisnah“	19
6.1 Dilts'sche Pyramide – Neurologische Ebenen	20
6.2 Dilts'sche Pyramide – Apothekenspezial	24
7 Pharmazeutisches Coaching-copha® Frame „Special S.uper C.O.R.E“	27
7.1 Pharmazeutisches Coaching-Voraussetzungen für „Special S.uper C.O.R.E“	28
8 Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Brillante Basis“	30
8.1 Die vier Lernstadien	31
8.2 Sender-Empfänger-Modell	33
8.3 Rapport	36
8.4 Miller'sche Zahl 7 ± 2	38
8.5 55–38–7	40
8.6 S.uper copha® C.O.R.E	41
8.7 Vier-Ohren-Modell	44
8.8 Eisenhower-Modell	48

8.9	So-tun-als-ob	53
8.10	Metaebene	57
8.11	Reframing	60
8.12	Timeline	63
9	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Faszination Filter“	66
9.1	Geheimnisvolle Gedankenwelt	66
9.2	Freudiges Froschhüpfen	70
9.3	Gedanken – Welten – Schaffen	72
9.3.1	Zeit für Placebo-Gedanken	77
9.3.2	Wenn nicht jetzt, wann dann: Homöopathie ☺	79
9.3.3	Spätestens jetzt: Die Nocebo-Idee	83
9.4	Wahrnehmungskanäle	85
9.4.1	Ein Startschuss zum ersten Überblick	87
9.4.2	Welchen Kanal bevorzuge ich selbst?	89
9.4.3	VAKOG in der alltäglichen Praxis	91
9.5	Glaubenssätze	94
9.5.1	Glaubenssatzarbeit	97
9.6	Werte	100
9.6.1	Wissenswertes	101
9.6.2	Werte über Werte	102
9.6.3	Werteanalyse	103
9.6.4	Wertehierarchie	105
9.6.5	Werte in der Apotheke	107
10	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Zauber der Worte“	111
10.1	Zauber der Worte	111
10.2	LAB Profil – Eine Einführung	115
10.2.1	Proaktiv versus reaktiv	117
10.2.2	Internal versus external	118
10.2.3	Prozedural versus optional	121
10.2.4	Detail versus Überblick	122
10.2.5	Hin zu versus weg von	123
10.2.6	Convincer-Kanal	126
10.2.7	Reaktion auf Stress	128
10.3	LAB Profil – Die Zusammenfassung „Magic 5“	130
10.4	Fragetechniken	134
10.5	Kundensprache	138

10.6	Tops und Flops	139
10.7	Klugschieterei anbei – Modaloperatoren ☺	142
10.7.1	Müssen: als Ausdruck der Notwendigkeit	143
10.7.2	Wollen: als Ausdruck des eigenen Willens	143
10.7.3	Können: als Ausdruck der Möglichkeit	143
10.7.4	Sollen: als Ausdruck einer Empfehlung	144
10.7.5	Dürfen: als Ausdruck der Erlaubnis	145
11	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Magie der Körpersprache“	146
11.1	Magie der Körpersprache	147
11.2	Charlie Brown – antidepressives Stehen	148
11.3	Usain Bolt – die Siegerpose	149
11.4	copha® Peak State	150
11.5	copha® Peak State Management	153
11.6	copha® Peak State Management individuell	157
11.7	Ergebnis copha® Peak State Management	158
11.8	copha® Power-Fragen für alle Fälle	158
11.9	Energien im Flow	160
11.10	Emotionen – oh je, hatte ich auch schon einmal!	164
11.11	Ergebnis kommt von „sich ergeben!“	169
12	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Umfassende Beratung möglich machen“	173
12.1	Definition der umfassenden Beratung	173
12.2	Umfassende Beratung trainieren	175
12.3	copha® Koppeltraining für Pharmazeuten	176
12.4	Überleitungen	180
12.4.1	Überleitungen allgemein	181
12.4.2	Überleitungen speziell	186
12.5	Überleitungen entwickeln	190
12.5.1	copha® Koppeltraining vorwärts	191
12.5.2	copha® Koppeltraining rückwärts	191
12.6	Überleitung in innerer Suche möglich machen	193
12.7	Überleitung in Zeiten erswerter Bedingungen – Pst, KISS macht's möglich	196
12.8	Überleitung? Nicht möglich? – Geht nicht, gibt es nicht ☺	200
12.9	PS auf die Straße: Indikationen und Ideen	201
12.10	Alle „Verkaufs-Ampeln“ stehen auf Grün	206

13	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Apotheke Wunderbar“	211
13.1	Kundensicherung	211
13.1.1	Beste-Freundin-Prinzip	212
13.1.2	Verknüpfung des Kano-Modells mit dem Beste-Freundin-Prinzip	213
13.1.3	Mit der Lupe unterwegs	216
13.1.4	Kondratjew	219
13.2	Personalsicherung	222
13.2.1	Flow fühlen	222
13.2.2	Feedback geben	224
13.2.3	Taxifahrer sein	228
13.2.4	Triple A	233
13.2.5	Triple Z	238
13.3	Chefsicherung – im Multiple-M-Verfahren	244
13.3.1	Interviewfragen	245
13.3.2	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 1	246
13.3.3	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 2	247
13.3.4	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 3	248
13.3.5	Multiple-M: Mitarbeiter-Message Nummer 4	248
13.3.6	Multiple-M: Meisterschaft	249
13.4	Chefsicherung – in eigener Sache	250
13.5	Führungskonzept „Shared Leadership“	252
14	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Apotheke Wandelbar“	256
14.1	Aktuelle Situation	256
14.1.1	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive: äußeres Wachstum)	257
14.1.2	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive: innere Entwicklung)	258
14.2	Zielearbeit	260
14.3	Walt-Disney-Strategie	263
14.4	Quo vadis – quid facis – qui vis?	270
14.5	Unde venis? – Timeline der Apotheke	271
15	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „E-Rezept“	274
16	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Botendienst“	280

17	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Telepharmazeutische Beratung“	286
18	Pharmazeutisches Coaching-copha® Check „Medikationsmanagement“	291
18.1	Mittels Brown Bag zur Medikationsanalyse	294
18.2	copha® MetaCheck – „Medikationsanalyse Plus“ im Kraftort Apotheke	296
18.3	copha® MetaCheck – „Gut behütet“ per Power-Fragen für alle Fälle	301
19	Pharmazeutisches Coaching – Heilberuf im Kraftort Apotheke	303
20	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Merk-würdige Spiele“	306
20.1	copha® Pharmazeuten Stadt-Land-Fluss	306
20.2	copha® Basis-Bingo Zauber der Sprache	307
21	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Do-it-Arbeitsblätter“	308

ARBEITSBLÄTTER

Übersicht	309
Arbeitsblatt 1	311
Arbeitsblatt 2	312
Arbeitsblatt 3	313
Arbeitsblatt 4	314
Arbeitsblatt 5/1	315
Arbeitsblatt 5/2	316
Arbeitsblatt 5/3	317
Arbeitsblatt 5/4	318
Arbeitsblatt 5/5	319
Arbeitsblatt 5/6	320
Arbeitsblatt 6	321
Arbeitsblatt 7	322
Arbeitsblatt 8	323
Arbeitsblatt 9	324

Arbeitsblatt 10	325
Arbeitsblatt 11	326
Arbeitsblatt 12	327
Arbeitsblatt 13	328
Arbeitsblatt 14	329
Arbeitsblatt 15	330
Arbeitsblatt 16	331
Arbeitsblatt 17	332
Arbeitsblatt 18	333
Arbeitsblatt 19	334
Arbeitsblatt 20	335
Arbeitsblatt 21/1	336
Arbeitsblatt 21/2	337
Arbeitsblatt 22	338
Arbeitsblatt 23	339
Arbeitsblatt 24	340
Arbeitsblatt 25/1	341
Arbeitsblatt 25/2	342
Arbeitsblatt 26	343
Arbeitsblatt 27	344
Arbeitsblatt 28	345
Arbeitsblatt 29	346
Literatur	347
Bildnachweis	349
Sachregister	351
Danksagung	359
Die Autorin	361