

## Inhaltsverzeichnis

---

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

|             |                                                         |            |
|-------------|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>8.9</b>  | <b>So-tun-als-ob .....</b>                              | <b>53</b>  |
| <b>8.10</b> | <b>Metaebene .....</b>                                  | <b>57</b>  |
| <b>8.11</b> | <b>Reframing .....</b>                                  | <b>60</b>  |
| <b>8.12</b> | <b>Timeline .....</b>                                   | <b>63</b>  |
| <b>9</b>    | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit</b>             |            |
|             | <b>„Faszination Filter“ .....</b>                       | <b>66</b>  |
| <b>9.1</b>  | <b>Geheimnisvolle Gedankenwelt .....</b>                | <b>66</b>  |
| <b>9.2</b>  | <b>Freudiges Froschhüpfen .....</b>                     | <b>70</b>  |
| <b>9.3</b>  | <b>Gedanken – Welten – Schaffen .....</b>               | <b>72</b>  |
| 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         |
| <b>9.4</b>  | <b>Wahrnehmungskanäle .....</b>                         | <b>85</b>  |
| 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         |
| <b>9.5</b>  | <b>Glaubenssätze .....</b>                              | <b>94</b>  |
| 9.5.1       | Glaubenssatzarbeit .....                                | 97         |
| <b>9.6</b>  | <b>Werte .....</b>                                      | <b>100</b> |
| 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        |
| <b>10</b>   | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit</b>             |            |
|             | <b>„Zauber der Worte“ .....</b>                         | <b>111</b> |
| <b>10.1</b> | <b>Zauber der Worte .....</b>                           | <b>111</b> |
| <b>10.2</b> | <b>LAB Profil – Eine Einführung .....</b>               | <b>115</b> |
| 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        |
| <b>10.3</b> | <b>LAB Profil – Die Zusammenfassung „Magic 5“ .....</b> | <b>130</b> |
| <b>10.4</b> | <b>Fragetechniken .....</b>                             | <b>134</b> |
| <b>10.5</b> | <b>Kundensprache .....</b>                              | <b>138</b> |

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

|             |                                                                                 |            |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>13</b>   | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit</b>                                     |            |
|             | <b>„Apotheke Wunderbar“</b>                                                     | <b>211</b> |
| <b>13.1</b> | <b>Kundensicherung</b>                                                          | <b>211</b> |
| 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        |
| <b>13.2</b> | <b>Personalsicherung</b>                                                        | <b>222</b> |
| 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        |
| <b>13.3</b> | <b>Chefsicherung – im Multiple-M-Verfahren</b>                                  | <b>244</b> |
| 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        |
| <b>13.4</b> | <b>Chefsicherung – in eigener Sache</b>                                         | <b>250</b> |
| <b>13.5</b> | <b>Führungskonzept „Shared Leadership“</b>                                      | <b>252</b> |
| <b>14</b>   | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit</b>                                     |            |
|             | <b>„Apotheke Wandelbar“</b>                                                     | <b>256</b> |
| <b>14.1</b> | <b>Aktuelle Situation</b>                                                       | <b>256</b> |
| 14.1.1      | Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive:<br>äußeres Wachstum)   | 257        |
| 14.1.2      | Bewertung der aktuellen Apothekensituation<br>(Perspektive: innere Entwicklung) | 258        |
| <b>14.2</b> | <b>Zielearbeit</b>                                                              | <b>260</b> |
| <b>14.3</b> | <b>Walt-Disney-Strategie</b>                                                    | <b>263</b> |
| <b>14.4</b> | <b>Quo vadis – quid facis – qui vis?</b>                                        | <b>270</b> |
| <b>14.5</b> | <b>Unde venis? – Timeline der Apotheke</b>                                      | <b>271</b> |
| <b>15</b>   | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Check</b>                                   |            |
|             | <b>„E-Rezept“</b>                                                               | <b>274</b> |
| <b>16</b>   | <b>Pharmazeutisches Coaching-copha® Check</b>                                   |            |
|             | <b>„Botendienst“</b>                                                            | <b>280</b> |

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

## ARBEITSBLÄTTER

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

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