

Inhaltsverzeichnis

Geleitworte	V
Vorwort	IX
1 Mrs. Mira More	1
1.1 Pharmazeutisches Coaching	5
2 Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Brillante Basis“	7
2.1 Die vier Lernstadien	8
2.2 Sender-Empfänger-Modell	10
2.3 55-38-7	13
2.4 Rapport	15
2.5 Miller'sche Zahl 7 ± 2	17
2.6 Vier-Ohren-Modell	18
2.7 So-tun-als-ob	22
2.8 Metaebene	25
2.9 Reframing	27
3 Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Faszination Filter“	30
3.1 Geheimnisvolle Gedankenwelt	30
3.2 Wahrnehmungskanäle	34
3.2.1 Ein Startschuss zum ersten Überblick	36
3.2.2 Welchen Kanal bevorzuge ich selbst?	37
3.2.3 VAKOG in der alltäglichen Praxis	39
3.3 Glaubenssätze	42
3.3.1 Glaubenssatzarbeit	45
3.4 Werte	47
3.4.1 Wissenswertes	47
3.4.2 Werte über Werte	49
3.4.3 Werteanalyse	50
3.4.4 Wertehierarchie	52
3.4.5 Werte in der Apotheke	54

4	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Zauber der Worte“	58
4.1	Zauber der Worte	58
4.2	LAB Profil	62
4.2.1	Proaktiv versus reaktiv	64
4.2.2	Internal versus external	65
4.2.3	Prozedural versus optional	68
4.2.4	Detail versus Überblick	69
4.2.5	Hin zu versus weg von	70
4.2.6	Convincer-Kanal	73
4.2.7	Reaktion auf Stress	74
4.3	Fragetechniken	76
4.4	Kundensprache	80
4.5	Tops und flops	82
5	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Magie der Körpersprache“	84
5.1	Magie der Körpersprache	85
5.2	Charlie Brown – antidepressives Stehen	86
5.3	Usain Bolt – die Siegerpose	87
5.4	copha® Peak State	88
5.5	copha® Peak State Management	91
6	Pharmazeutisches Coaching-copha® Kit „Umfassende Beratung möglich machen“	95
6.1	Definition der umfassenden Beratung	95
6.2	Umfassende Beratung trainieren	97
6.3	copha® Koppeltraining für Pharmazeuten	98
6.4	Überleitungen	102
6.4.1	Überleitungen allgemein	103
6.4.2	Überleitungen speziell	108
6.5	Überleitungen entwickeln	112
6.5.1	copha® Koppeltraining vorwärts	112
6.5.2	copha® Koppeltraining rückwärts	113
6.6	Überleitung nicht möglich	115
6.7	PS auf die Straße: Indikationen und Ideen	116

7	Pharmazeutisches Coaching-copa® Kit „Apotheke Wunderbar “	121
7.1	Kundensicherung	121
7.1.1	Beste-Freundin-Prinzip	122
7.1.2	Verknüpfung von Kano-Modell und Beste-Freundin-Prinzip	123
7.1.3	Mit der Lupe unterwegs	125
7.1.4	Kondratjew	129
7.2	Personalsicherung	132
7.2.1	Flow fühlen	132
7.2.2	Feedback geben	134
7.2.3	Taxifahrer sein	138
7.2.4	Triple A	143
7.2.5	Triple Z	148
8	Pharmazeutisches Coaching-copa® Kit „Apotheke Wandelbar“	154
8.1	Aktuelle Situation	154
8.1.1	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive äußeres Wachstum)	155
8.1.2	Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive innere Entwicklung)	156
8.2	Zielearbeit	158
8.3	Walt-Disney-Strategie	161
8.4	Quo vadis – quid facis – qui vis?	166
9	Pharmazeutisches Coaching-copa® Kit „Merk-würdige Spiele“	168
9.1	copa® Pharmazeuten Stadt-Land-Fluss	168
9.2	copa® Basis-Bingo Zauber der Sprache	169
10	Pharmazeutisches Coaching-copa® Kit „Do-it-Arbeitsblätter“	170

ARBEITSBLÄTTER

Arbeitsblatt 1: 10 Fragen zur Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive äußeres Wachstum)	173
Arbeitsblatt 2: 10 Fragen zur Bewertung der aktuellen Apothekensituation (Perspektive innere Entwicklung)	174
Arbeitsblatt 3: Diamond-for-teams, Anleitung zur Durchführung	175
Arbeitsblatt 4: Dreieck der emotionalen Veränderung	176

Arbeitsblatt 5: Empfehlungsliste, Blanko	177
Arbeitsblatt 6: Erstempfehlungsliste, Vorschläge A–G	178
Arbeitsblatt 7: Erstempfehlungsliste, Vorschläge H–P	179
Arbeitsblatt 8: Erstempfehlungsliste, Vorschläge P–S und viel Platz für eigene Ideen	180
Arbeitsblatt 9: Fragebogen zur LAB Profilerstellung, Teil 1	181
Arbeitsblatt 10: Fragebogen zur LAB Profilerstellung, Teil 2	182
Arbeitsblatt 11: Jahresplan „Umfassende Beratung möglich machen“, Einteilung mit Kalenderwoche	183
Arbeitsblatt 12: Jahresplan „Umfassende Beratung möglich machen“, Monateinteilung	184
Arbeitsblatt 13: Jahresplan „Umfassende Beratung möglich machen“, Einteilung mit Monat und Indikation	185
Arbeitsblatt 14: Null-Cent-Tipp-Liste, Blanko	186
Arbeitsblatt 15: Spiel – Pharmazeuten Stadt-Land-Fluss	
15.1: Spielvorlage	187
15.2: Spielanleitung	188
Arbeitsblatt 16: Spiel – Basis Bingo – Zauber der Sprache	189
Arbeitsblatt 17: Werte – Beispielhafte Auflistung	190
Arbeitsblatt 18: Werte – Erstellen der Hierarchie	191
Arbeitsblatt 19: Werte und Rollen – Arbeiten mit der Hierarchie	
19.1: Werte und Rollen 1	192
19.2: Werte und Rollen 2	193
Arbeitsblatt 20: Zusatzempfehlungsliste, Blanko	194
Arbeitsblatt 21: Zusatzempfehlungsliste, Vorschläge A–G	195
Arbeitsblatt 22: Zusatzempfehlungsliste, Vorschläge H–P	196
Arbeitsblatt 23: Zusatzempfehlungsliste, Vorschläge P–S und viel Platz für eigene Ideen	197
Literatur	199
Bildnachweis	200
Danksagung	201
Die Autorin	203