

# Sabine Herbst

COACHEN



BERATEN



VERNETZEN



| Themengebiet  | Thema   | Inhalt   | Ziele   | Dauer   |
|---------------|---|--|---|---|
| Kommunikation | Einstieg in die Kundenkommunikation Teil 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun</li> <li>▪ Gesprächsführung durch die richtigen Fragen</li> <li>▪ Wie gehe ich mit Einwänden um?</li> <li>▪ Situationen aus der Praxis</li> <li>▪ Praktische Übungen</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basiswissen Verkauf und Kommunikation</li> <li>▪ Kundenbeziehung gestalten</li> <li>▪ „stressfreier“ Umgang mit schwierigen Kunden</li> <li>▪ Kein Problem mit Zusatzempfehlungen mehr</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4-8 h</li> </ul> |
| Kommunikation | Kundenkommunikation Teil 2 – individuelles, wertorientiertes Verkaufen, Umgang mit schwierigen Kunden | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ individuelle Kundenbedürfnisse erkennen (Struktogramm, Reiss)</li> <li>▪ motivorientierte Verkaufsgespräche</li> <li>▪ gewaltfreie Kommunikation von Rosenberg</li> <li>▪ Wie gehe ich mit kritischen Kunden um?</li> <li>▪ Deeskalationstechniken</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sicherer Umgang mit Einwänden</li> <li>▪ Eigene Werte und Kundenwerte kennenlernen</li> <li>▪ Für jeden Kunden die passende Lösung anbieten</li> <li>▪ Kritische Situationen gekonnt deeskalieren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4-8 h</li> </ul> |
| Kommunikation | Kundenkommunikation Teil 3 – Umgang mit persönlichen Blockaden  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persönliche Blockaden erkennen und lösen</li> <li>▪ Arbeit mit Glaubenssätzen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beseitigung von Verkaufshürden</li> <li>▪ Selbstmanagement</li> <li>▪ Spaß am Verkauf</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4-8 h</li> </ul> |

| Themengebiet  | Thema   | Inhalt  | Ziele   | Dauer   |
|---------------|---|---|---|---|
|               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perspektivenwechsel</li> </ul>   |   |   |
| Kommunikation | Kommunikation im Team   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlagen der Kommunikation</li> <li>Wahrnehmung/ Wertung</li> <li>Ich-/Du-Botschaften</li> <li>Werteorientierte Kommunikation</li> <li>Aktives Zuhören</li> <li>Umgang mit Feedback</li> <li>gezieltes Nachfragen</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Schwierige Themen stressfrei ansprechen</li> <li>Missverständnisse vermeiden</li> <li>Kommunikations-störungen klären</li> <li>Konflikte vermeiden</li> <li>Verbessertes Arbeitsklima</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>4-8 h</li> </ul> |
| Führung       | Motivorientierte Führung und Mitarbeitermotivation (unter Verwendung der Reiss-Profile Analyse- 16 Lebensmotive)* | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellung der Persönlichkeitsprofile</li> <li>Auswertungsgespräche (im Vorfeld des Workshops)</li> <li>Übereinanderlegen der Profile</li> <li>Herausfinden der Stärken und Schwächen im Team</li> <li>Vergleich mit den Schwachstellen im Team</li> <li>Definition nächster Schritte</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wie kann ich jeden Mitarbeiter individuell motivieren?</li> <li>Maximale Leistungsfähigkeit und Effizienz der Mitarbeiter</li> <li>Wer hat Spaß an den jeweiligen Aufgaben? Wer ist für welche Aufgabe geeignet?</li> <li>Geringe Mitarbeiterfluktuation</li> <li>Persönlicher Freiraum wird größer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>4-8 h</li> </ul> |
| Führung       | Mitarbeiterjahresgespräche führen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung in die werteorientierte Kommunikation</li> <li>Fragetechniken</li> <li>Gesprächsablauf</li> <li>Mitarbeiterbewertungen</li> <li>Formulierung von Zielvereinbarungen</li> <li>Diskussion Incentivierungsmodelle</li> <li>Dokumentationen</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeitermotivation</li> <li>Mitarbeiter zielgerichtet einsetzen und fördern</li> <li>Mitarbeiterbindung</li> <li>Umsetzung QMS</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>4 h</li> </ul>   |
| Führung       | Coachingkompetenz für Führungskräfte – Train the Trainer  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Führung 4.0</li> <li>Ziele Mitarbeiter-Coaching</li> <li>Häufige Fragestellungen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erweiterung der eigenen Coaching-Kompetenzen</li> <li>Mitarbeitermotivation</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 h</li> </ul>   |

| Themengebiet | Thema   | Inhalt   | Ziele  | Dauer |
|--------------|---|--|--|-------|
|              |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorstellung gängiger Coaching-Tools</li> <li>Praktische Beispiele anhand realer Problemfälle</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeiterbindung</li> <li>Weiterentwicklung der Mitarbeiter</li> <li>Bedeutung agiles Mindset schärfen</li> </ul>   |       |
| Führung      | Das erste Mal Chef – der richtige Umgang mit Mitarbeitern - Workshop für Apothekenleiter und Filialleiter | <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivorientierte Führung</li> <li>Erstellung von Kompetenzprofilen</li> <li>Durchführung von Mitarbeitergesprächen</li> <li>Individuelle Bewertungen</li> <li>Zielvereinbarungen</li> <li>Führen von Konfliktgesprächen</li> <li>Vorstellung von Coaching-Tools</li> <li>Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivierte Mitarbeiter</li> <li>Weniger Fluktuation</li> <li>Gutes Betriebsklima</li> <li>Weniger Konflikte</li> <li>Freiraum für strategische Weiterentwicklung des Unternehmens</li> </ul>                      | 8 h   |
| Mitarbeiter  | Unternehmensleitbild und Teamkultur entwickeln  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unsere Vision</li> <li>Kernbotschaften</li> <li>Welche Werte wollen wir leben?</li> <li>Welche Werte leben wir schon?</li> <li>Identifikation von Veränderungsbedürfnissen</li> <li>Ausarbeitung potenzieller Maßnahmen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klarer Unternehmensauftritt</li> <li>Abstimmen von Team- und Unternehmenskultur</li> <li>Spaß an der Arbeit</li> <li>Wohlfühlatmosphäre im Team</li> <li>Weniger Konflikte</li> </ul>                             | 4-8 h |
| Mitarbeiter  | Mentaltraining für Apothekenmitarbeiter   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Meine Ziele- Ziele richtig definieren</li> <li>Meine Werte – was ist mir wichtig?</li> <li>Meine Stärken- meine Fähigkeiten</li> <li>Meine Blockaden</li> <li>Meine Stressoren</li> <li>Stressbewältigung – meine Lösungen</li> <li>Die Macht der Gedanken- mit Optimismus und positiver Ausstrahlung zum Kunden</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Entspannt und mit Freude in der Apotheke arbeiten, Kunden bedienen</li> <li>Wertschätzender Umgang im Team</li> <li>Lernen, in Lösungen zu denken</li> <li>Notfallprogramme für schwierige Situationen</li> </ul> | 8 h   |
| Mitarbeiter  | Mediation im Team   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Konfliktbewältigung</li> <li>Werkzeugkoffer Kommunikation</li> <li>Methoden zur persönlichen Abgrenzung</li> <li>Resilienz</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundkenntnisse Mediation im Team</li> <li>Wertschätzender Umgang miteinander</li> <li>Werteorientierte Konfliktlösung</li> </ul>   | 8 h   |

| Themengebiet          | Thema  | Inhalt   | Ziele   | Dauer  |
|-----------------------|--|--|---|--|
| Strategie             | Zielfindung – Visionen 2022 – Jahresstrategien entwickeln  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ist-Analyse – wo steht das Unternehmen heute?</li> <li>Festlegung gemeinsamer Ziele in Abhängigkeit von der Apothekenstrategie und den aktuellen gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen</li> <li>Einbeziehung der Werteebenen</li> <li>Erstellung Projekt – und Ablaufplan</li> <li>Zuständigkeiten: Wer setzt was um?</li> <li>Next Steps</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klare Zielsetzung für das Geschäftsjahr</li> <li>Motivation der Mitarbeiter für neue Aufgaben – Einbeziehung in Entscheidungen</li> <li>Klare Aufgabenverteilung</li> <li>Strukturiertes Arbeiten für die Zielerreichung</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 h</li> </ul>      |
| Strategie             | Digitalisierung in der Apotheke  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Status Quo Digitalisierung Gesundheitswesen</li> <li>Bedeutung für die Apotheken</li> <li>Chancen für die Vor-Ort-Apotheke</li> <li>Möglichkeiten der Umsetzung</li> <li>Next Steps</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Anpassung an die gesundheitspolitischen Gegebenheiten</li> <li>Marktpräsenz sichern</li> <li>Insbesondere digital affine Kunden gewinnen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>4-8 h</li> </ul>    |
| Change-Management     | Werkzeugkoffer – erfolgreiches Veränderungsmanagement  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stellschrauben der Veränderung</li> <li>Bedeutung Mindset</li> <li>Umgang mit Widerstand</li> <li>Bedeutung von Werteebenen</li> <li>Stellschrauben für Veränderung</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Veränderungen erfolgreich im Team umsetzen</li> <li>Widerstände beseitigen</li> <li>MitarbeiterInnen mitnehmen, motivieren</li> <li>An den richtigen Stellschrauben für erfolgreiche Veränderung drehen</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1-2 Tage</li> </ul> |
| Innovationsmanagement | Kreative Ideen<br>Positionierung<br>Neue Geschäftsmodelle<br>Erfolgreiches Business<br>Abgrenzung Wettbewerb | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generierung neuer Ideen, Geschäftsmodelle</li> <li>Nutzung neuer Tools wie Brainstorming, Design Thinking, Lego Serious Play, Playmobil</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Was macht mich und unser Unternehmen besonders?</li> <li>Wie können wir uns noch positionieren?</li> <li>Was ist noch möglich?</li> <li>Wie grenzen wir uns vom Wettbewerb ab?</li> <li>Welche möglichen neuen Geschäftsmodelle sind möglich?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 h</li> </ul>      |

| Themengebiet          | Thema   | Inhalt   | Ziele   | Dauer |
|-----------------------|---|--|---|-------|
| Marketing             | Marketing – Jahresstrategien – schnell und effizient mehr Umsatz generieren | Marketing-Kommunikation und mögliche Kommunikationsinstrumente<br>Einführung in Konzeption, Planung und Umsetzung von Maßnahmen<br>Strukturierte Umsetzung und Planung von Marketing-Aktionen<br>Controlling – Erfolgsmessung<br>Praktische Beispiele                              | Verbesserung Marktauftritt<br>Umsatzsteigerung<br>Strukturierte Planung<br>Effektive Kundenansprache  | 8 h   |
| Marketing             | Jahresaktionsplanung effizient konzipieren                                  | Festlegung der Themen in Abhängigkeit der Apothekenstrategie und gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen<br>Ermittlung eines strukturierten Jahresaktionsplanes<br>Implementierung eines Projektmanagements zur Umsetzung der Aktionen  | Arbeitszeit effektiv nutzen<br>Neukunden gewinnen, Kunden binden – analog und digital<br>Umsatz durch Aktionen erhöhen<br>Abgrenzung gegenüber Versandhandel  | 4 h   |
| Gesundheitsmanagement | Zeitmanagement-Apotheke   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeit als Stressor</li> <li>▪ Work-Life-Balance</li> <li>▪ Priorisierung</li> <li>▪ Notfallkoffer</li> <li>▪ Meine Lösungen</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zeitgewinn</li> <li>▪ Freiraum</li> <li>▪ Zielerreichung</li> <li>▪ Stressfreiheit im Team</li> <li>▪ Weniger Krankheitstage</li> </ul>  | 4-8 h |
| Gesundheitsmanagement | Stressmanagement – mit Stress positiv umgehen                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definition Stress</li> <li>▪ Erkennen von Stressoren</li> <li>▪ Stressfreie Kommunikation</li> <li>▪ Strategien zur Stressbewältigung</li> <li>▪ Ressourcenfindung</li> <li>▪ Praktische Übungen</li> <li>▪ Mein Notfallkoffer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stressoren erkennen</li> <li>▪ persönliches Anti-Stress Programm erstellen</li> <li>▪ Instrumente zur Stressbewältigung kennenlernen</li> <li>▪ Entspannt Arbeiten, mentale Stärke aufbauen</li> <li>▪ Leistungsfähige, gesunde Mitarbeiter</li> </ul> | 8 h   |