

# 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>▪ 4-6 h</li> </ul>
Kommunikation	Kundenkommunikation Teil 2 – individuelles, werteorientiertes 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>▪ 4-6 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>▪ 4-6 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>Resiliente Kommunikation</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>4-6 h</li> </ul>
Führung	Motivorientierte Führung und Mitarbeitermotivation (unter Verwendung der Reiss-Profil 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>6 h</li> </ul>
Führung	Mitarbeiterjahresgespräche führen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einführung in die werteorientierte Kommunikation</li> <li>Systemische 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>

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Führung	Coachingkompetenz für Führungskräfte – Train the Trainer	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modernes Leadership</li> <li>▪ Ziele Mitarbeiter-Coaching</li> <li>▪ Häufige Fragestellungen</li> <li>▪ Vorstellung gängiger Coaching-Tools</li> <li>▪ Praktische Beispiele anhand realer Problemfälle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erweiterung der eigenen Coaching-Kompetenzen</li> <li>▪ Mitarbeitermotivation</li> <li>▪ Mitarbeiterbindung</li> <li>▪ Weiterentwicklung der Mitarbeiter</li> <li>▪ Bedeutung agiles Mindset schärfen</li> </ul>	2x6 h
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>	2x6 h
Führung	Führungsfragenzirkel – modernes Leadership	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wie lerne ich meine Mitarbeiter mit deren Bedürfnissen am besten kennen?</li> <li>▪ Wie führe ich auf Augenhöhe?</li> <li>▪ Wie bleibe ich in meiner Mitte/Ruhe?</li> <li>▪ Wie motiviere ich meine Mitarbeiter?</li> <li>▪ Wie löse ich Konflikte?</li> <li>▪ Wie strukturiere ich mein Team?</li> <li>▪ Wie halte ich mein Team resilientie</li> <li>▪ vermeide ich Micro-Management und bleibe strategisch statt operativ zu werden?</li> <li>▪ Wie schaffe ich selbstorganisierte Teams?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mit den richtigen Fragen zur empathischen, wertschätzenden und motivierenden Führung auf Augenhöhe</li> </ul>	6 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> </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> </ul>	6 h

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikation von Veränderungsbedürfnissen</li> <li>Ausarbeitung potenzieller Maßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weniger Konflikte</li> </ul>	
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>	6 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>	6 h
Strategie	Zielfindung – Visionen 2024 – 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>	6 h
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> </ul>	1-2 Tage

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Innovationsmanagement	Kreative Ideen Positionierung Neue Geschäftsmodelle Erfolgreiches Business 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>An den richtigen Stellschrauben für erfolgreiche Veränderung drehen</li> <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>	6 h
Marketing	Marketing – Jahresstrategien – schnell und effizient mehr Umsatz generieren	Marketing-Kommunikation und mögliche Kommunikationsinstrumente Einführung in Konzeption, Planung und Umsetzung von Maßnahmen Strukturierte Umsetzung und Planung von Marketing-Aktionen Controlling – Erfolgsmessung Praktische Beispiele	Verbesserung Marktauftritt Umsatzsteigerung Strukturierte Planung Effektive Kundenansprache	6 h
Marketing	Jahresaktionsplanung effizient konzipieren	Festlegung der Themen in Abhängigkeit der Apothekenstrategie und gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen Ermittlung eines strukturierten Jahresaktionsplanes Implementierung eines Projektmanagements zur Umsetzung der Aktionen	Arbeitszeit effektiv nutzen Neukunden gewinnen, Kunden binden – analog und digital Umsatz durch Aktionen erhöhen 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>	6 h

Themengebiet	Thema	Inhalt	Ziele	Dauer
Gesundheitsmanagement	Durchführung der Gefährdungsbeurteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durchführung eines Analyse-Workshops</li> <li>▪ Erarbeitung von geeigneten Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiter-Gesundheit</li> <li>▪ Planung der Durchführung und Umsetzung</li> <li>▪ Evaluation und Wirksamkeitskontrolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Positive Veränderungen der Arbeitsbedingungen, Arbeitsprozesse</li> <li>▪ Optimierung des Führungsverhaltens – wertschätzende Führung</li> <li>▪ Besseres Miteinander im Team</li> <li>▪ Weniger Krankheitstage</li> <li>▪ Motivierte, gesunde Mitarbeiter:innen</li> </ul>	2x 6 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>	6 h
Gesundheitsmanagement	Einführung und Implementierung von gesundheitsförderlichen Maßnahmen	<p>Warum betriebliches Gesundheitsmanagement sinnvoll ist...</p> <p>Wie sieht der Prozess des Betrieblichen Gesundheitsmanagements aus?</p> <p>Welche kurz- und langfristigen Maßnahmen zur Gesunderhaltung meiner Mitarbeiter:innen kann ich umsetzen?</p> <p>Wie kann ich erfolgreiche Maßnahmen erfolgreich implementieren?</p> <p>Erste Schritte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verringerung der Krankheitsrate</li> <li>▪ Motivation der Mitarbeiter:innen</li> <li>▪ Wettbewerbsvorteil</li> <li>▪ Gesunderhaltung meiner Mitarbeiter:innen</li> </ul>	6 h

**Kosten:**

6 h Seminar – 1900 Euro zzgl. MwSt. und Reisekosten (inklusive Vorbereitung)

4 h Seminar – 1250 Euro zzgl. MwSt und Reisekosten (inklusive Vorbereitung)

Reisezeiten werden ab 1 Stunde An- und Abreise zur Hälfte in Rechnung gestellt (1 Tag sind maximal 8 Stunden).