

Rhetorik für das Apothekenteam - Kundengespräche neu denken für mehr Wirkung

Live-Online-Seminar für Apotheker*in, PTA, PKA

Fachwissen allein reicht nicht – entscheidend ist, wie Sie es vermitteln!

Ob im Gespräch mit Kunden, Kolleginnen und Kollegen oder Ärztinnen und Ärzten – Ihr Erfolg hängt davon ab, wie überzeugend und klar Sie kommunizieren.

Rhetorik ist weit mehr als nur „schön reden“. Sie ist die Kunst, Menschen zu erreichen, Vertrauen aufzubauen und mit Worten zu bewegen.

In diesem Seminar lernen Sie, Ihre Botschaften wirkungsvoll zu platzieren, Missverständnisse zu vermeiden und souverän aufzutreten – in jeder Situation. So gewinnen und überzeugen Sie Menschen – mit Kompetenz, Persönlichkeit und Ausstrahlung!

Themenschwerpunkte:

- Die **10 Regeln** der gelungenen Gesprächsführung
- **Telefonieren – aber richtig!** Das 1x1 des Telefonierens
Körperhaltung, Gestik, Mimik und Stimme
- **Killer-Sätze** und ihre geglückten Alternativen
– wie Sie aus ‚Da müssen Sie leider noch mal wiederkommen...‘ einen Satz machen, der Kunden bindet statt verärgert
- **Einwände konstruktiv behandeln** sowie Umgang mit schwierigen Kunden
- Kunden durch gelungene **Aktionstage** verblüffen
- **Soziale Medien:**
 - Unterschiede zwischen **analoger** und **digitaler Kommunikation** (Umfang, Sprache, Aussprache)
 - **Geschwindigkeit** einer Antwort bei Kundenanfragen über WhatsApp oder anderen sozialen Medien
- **Rechtliche Rahmenbedingungen:**
 - Welche Arten von Daten dürfen gesendet werden (Bilder, Rezepte...)
- **Zuständigkeiten von Antworten:**
 - wer antwortet im Team auf welche Art von Anfrage und wie kommunizieren wir die entstehende Wartezeit
 - Beispiele alltäglicher Kommunikationswege unter Einsatz sozialer Medien

Referent:
Dipl. Ök. Hartmut Brandt

Termin:
Dienstag, 24.02.2026

Dauer:
von 09:00 bis 12:00 Uhr

System:
zoom

Teilnehmergebühr:
229,00 € zzgl. MwSt.

Buchen unter:
www.h-a-v.de | Rubrik: Seminare
Oder **QR-Code** scannen:



Organisation und Durchführung:
GVA GmbH
Strahlenbergerstraße 112
63067 Offenbach
T: 069/792005-0
E: seminare@h-a-v.de