

# PRESSE-INFORMATION

Eschborn, 3. Dezember 2013

## PROFI IM BERATUNGSGESPRÄCH

Der Kommunikations-Ratgeber "Hilfe, ein Kunde!" zeigt Apothekenmitarbeitern, wie sie auch scheinbar schwierige Kunden souverän beraten. 33 typische Gesprächssituationen zeigen in unterhaltsamer Weise, wie man die Motive des Kunden besser verstehen und angemessen reagieren kann.



Anna Laven (Hrsg.)

### **Hilfe, ein Kunde!**

33 Erfolgsrezepte, wie Sie knifflige Kunden in der Apotheke besser beraten

3., vollst. überarb. Auflage 2014, Govi-Verlag Pharmazeutischer Verlag GmbH, 198 S., kartoniert, ISBN 978-3-7741-1243-8, € 24,90

Apothekenmitarbeiter kennen sie: die Besserwisser, die Probchenjäger, die Gestressten, Ängstlichen und Unzufriedenen. Manchmal fällt es in der Hektik des Apothekenalltags schwer, bei diesen Patienten den richtigen Ton zu treffen. Aber auch Schwerstkranke, behinderte oder depressive Menschen zählen zu den Apotheken-Kunden. Jeder dieser Patienten benötigt eine individuelle Ansprache und kompetente Beratung.

Mit dem Kommunikations-Ratgeber „Hilfe, ein Kunde!“ üben sich Apotheker, PTA und PKA im positiven Dialog. Gesprächshilfen, Formulare und Checklisten im Anhang unterstützen sie dabei, bisher „unangenehme“ Kundengespräche sicher zu führen.

Die Autoren sind Apotheker und Trainer der LavenSeminare GmbH. In zahlreichen Seminaren und Workshops verbinden sie pharmazeutisches Fachwissen mit Kommunikationsstrategien, die einfach im Apothekenalltag umsetzbar sind.

Abdruck honorarfrei; Beleg erbeten.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Govi-Verlag Pharmazeutischer Verlag GmbH

Anne Thürmer

Marketing

Carl-Mannich-Straße 26

65760 Eschborn

Tel: 06196 / 928-249

Fax: 06196 / 928-203

E-Mail: a.thuermer@govi.de