

## PRESSE-INFORMATION

Eschborn, 29. Januar 2014

### KOMPETENZMANAGEMENT FÜR APOTHEKEN

Die eigene Apotheke als Marke zu begreifen und dies nach innen und außen zu kommunizieren, ist ein wichtiges Merkmal erfolgreicher Apotheken. Das Buch „Meine Apotheke“ zeigt, wie das Apothekenteam diese Kompetenz kontinuierlich sichern, managen und steigern kann.



Anna Laven

#### **Meine Apotheke**

Kompetenz zeigen, Kunden binden, die eigene Marke aufbauen

2014,

Govi-Verlag Pharmazeutischer Verlag GmbH,

128 S., kartoniert, 17 x 24 cm

ISBN 978-3-7741-1242-1,

€ 22,90

Die Autorin erläutert, wie der Erfolg der Apotheke durch die Abstimmung der Außenwirkung und der Kundenberatung gelingen kann. Die Außenwirkung ist dabei maßgeblich durch die innerbetriebliche Arbeitsatmosphäre und das Auftreten des Apothekenteams geprägt. Bei der Kundenberatung differenziert Laven verschiedene Kundentypen, stellt passende Kundenbindungsinstrumente und kommunikative Regeln für erfolgreiche Kundengespräche vor.

Einen Schwerpunkt bildet das pharmazeutische Gespräch, bei dem es unter anderem um die Arzneimitteltherapiesicherheit und die Therapietreue geht. Detaillierte Tipps für die Einrichtung eines Kompetenzmanagementsystems in der Apotheke und ausführliche Arbeitshilfen im Anhang runden das Werk ab.

Anna Laven ist Apothekerin, Pharmazietrainerin und Gründerin der pharmazeutischen Fortbildungsplattform Pharmabrain.

Abdruck honorarfrei; Beleg erbeten.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

#### **Govi-Verlag Pharmazeutischer Verlag GmbH**

Anne Thürmer

Marketing

Apothekerhaus

Carl-Mannich-Straße 26

65760 Eschborn

Tel: 06196 / 928-249

Fax: 06196 / 928-203

E-Mail: a.thuermer@govi.de