

Kundengespräche meistern

Eschborn (24.03.2025) – In der Apotheke sind eine professionelle Gesprächsführung und patientenzentrierte Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Doch in der Praxis stellen Apothekerinnen, Apotheker und PTA oft fest, dass ihre fachliche Beratung nicht immer angenommen wird. Das Buch „Raus mit der Sprache“ bietet eine verständliche Einführung in drei bewährte Kommunikationstechniken.



Raus mit der Sprache

AMTS-Kommunikationstools für die Apotheke

Anna Laven (Hrsg.)

Govi – ein Imprint der Avoxa Mediengruppe
2025, 188 S., 3. Abb., 7 Tab.,

Buch: ISBN 978-3-7741-1839-3

E-Book PDF: ISBN 978-3-7741-1840-9
je 32,90 €

Veranschaulicht werden diese Techniken anhand von 21 Beratungsgesprächen mit unterschiedlichen Schwerpunkten. Die Dialoge in den Fallbeispielen sind aus der Perspektive von Apothekerinnen und Apothekern geschrieben.

Neben der strukturierten pharmazeutischen Beratung werden die theoretischen Grundlagen von Shared Decision Making und Motivational Interviewing beschrieben. Diese Gesprächstechniken sind auch für andere Gesundheitsberufe wie Ärztinnen, Ärzte und Pflegefachpersonen relevant, die patientenzentriert arbeiten und Personen zu gesundheitsbezogenen Themen informieren und beraten.

Anna Laven ist promovierte Apothekerin. Sie leitet das Fortbildungsunternehmen Pharmabrain und arbeitet in einer öffentlichen Apotheke in Berlin. Weiterhin ist sie an der Universität Münster in innovativen Lehrprojekten im Bereich Klinische Pharmazie tätig und doziert im Arzneimitteltherapiesicherheits-Studiengang der Universitäten Bonn, Heidelberg und Tübingen. Hier beschäftigt sie sich insbesondere mit den Themen Kommunikation und Patientenverhalten.

Pressekontakt:

Alexander Neis

E-Mail a.neis@avoxa.de | Telefon +49 6196 928 – 149