

DIE BIG FIVE IM VERKAUF

EMPATHIE • RESILIENZ • FLEXIBILITÄT • TEAMWORK • VIELSEITIGKEIT

AUSRICHTUNG APOTHEKE

Die Seminarreihe ist darauf ausgerichtet, speziell in **Apotheken** die entscheidenden Fähigkeiten in der Kommunikation zu vermitteln, um **erfolgreich im Umgang mit KundenInnen** zu sein und zum Erfolg beizutragen.

LERNZIELE

Während dieses Seminars werden Sie folgende Fähigkeiten und Kenntnisse erwerben:

- 📦 **Gesprächsführung:** Verbessern Sie Ihre Empathie, um erfolgreich am POS zu beraten.
- 📦 **Resilienz:** Stärken Sie Ihre mentale Widerstandsfähigkeit für herausfordernde Situationen.
- 📦 **Abschluss:** OTC-Verkäufe abschließen und Kundenbeziehungen langfristig festigen.
- 📦 **Teamarbeit:** Erfahren Sie, wie Sie effektiv im Team und mit KollegInnen zusammenarbeiten.
- 📦 **Kundenorientierung:** Entwickeln Sie die Fähigkeit, auf die Vielseitigkeit der Kundenwünsche einzugehen.

THEMENSCHWERPUNKTE

Unser Seminar behandelt folgende zentrale Themen:

- 📦 **Rapport und Authentizität:** Aufbau von Vertrauen und Kompetenz in Kundengesprächen.
- 📦 **Aktive Verkaufsübungen:** Selbstreflexion und Persönlichkeitsentwicklung.
- 📦 **Authentizität:** Aufbau von Kundenbeziehungen und Selbsteinschätzung.
- 📦 **Die 5 Dimensionen der Persönlichkeit:** Einblick in verschiedene Persönlichkeitstypen.
- 📦 **Die 7 Säulen der Resilienz:** Stärkung der psychischen Widerstandsfähigkeit.
- 📦 **Die 5 Axiome der Kommunikation:** Grundlagen effektiver Kommunikation.
- 📦 **Wer fragt, führt:** Die Macht des Fragens im Verkauf und für den Zusatzverkauf.
- 📦 **Das Dilemma der Kommunikation:** Herausforderungen und Lösungen in der Kommunikation.
- 📦 **Vielseitigkeit:** Lösungen zum Umgang mit den vielfältigen Anforderungen der KundenInnen.
- 📦 **Zusammenarbeit:** Effektive Team Work und Zusammenarbeit in der Apotheke.

ZIELGRUPPE

Unser Seminar richtet sich an:

- 📦 **Pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte**, die ihre Verkaufskompetenzen ausbauen möchten.
- 📦 **PharmazeutInnen**, die ihre Kommunikations- und Kundenservicefähigkeiten verbessern möchten.
- 📦 **ApothekerInnen**, die in direktem Kontakt mit KundenInnen stehen.
- 📦 Alle **MitarbeiterInnen**, die dazu beitragen möchten, ein herausragendes Kundenerlebnis zu schaffen.

SEMINARLEITUNG

Ing. Mag. Hendrik Dekkers

Geboren 1969 in Wien, Studium der Philosophie, Wirtschafts- und Betriebsinformatik, Diplomierter Trainer in der Erwachsenenbildung. Langjährige praktische Erfahrung durch leitende Positionen in österreichischen Pharmaunternehmen und unternehmerische Tätigkeiten. Abhaltung von Seminaren zum Thema Kommunikation, Resilienz, Verkauf, Motivation im Team und Führungskompetenz. Er zeichnet sich durch ein hohes Maß an Empathie und Lösungskompetenz aus. Seine Leidenschaft sind laufendes Lernen und Weiterentwicklung für sich selbst sowie für andere.

