

**SEMINAR**

**Erfolgreiche Kommunikation  
zwischen Apotheker/in (Experte) und Kunde/in (Laie)**

**TERMINVERSCHIEBUNG von November auf 30./31. Januar 2016**

Die Kompetenz zielführend zu kommunizieren ist eine wichtige Schlüsselqualifikation für alle Dienstleistungsberufe. Die Beratungsfunktion des Apothekers stellt u.a. § 20 Abs. 1 ApBetrO heraus. Gute Beratung legt nicht nur den Grundstein für Vertrauen und Kundenzufriedenheit, sondern sorgt in Zeiten des ständigen gesundheitspolitischen Wandels auch für Kundenbindung.

<b>Inhalte des Seminars:</b>	I.) Kommunikationspsychologie II). Das Beratungsgespräch im Allgemeinen Richtiges Zuhören, Fragen stellen, Körpersprache, nonverbales Verhalten, Emotionen III). Das Beratungsgespräch in der Apotheke: Kommunikation zwischen einem Experten (Pharmazeuten/in) und einem Laien (Kunde/in) Laiensprache: Den Kunden verstehen!, Expertensprache: Versteht der Kunde Sie?
<b>Methoden:</b>	Theorieteile, Diskussionen, Kleingruppenarbeit, Rollenspiele, individuelles Videofeedback, Erstellung von Beratungsmaterialien
<b>Teilnehmer:</b>	Studierende der Pharmazie in höheren Semestern
<b>Max. Teilnehmerzahl:</b>	12 Teilnehmer pro Seminar
<b>Termine</b>	Termin 1: 30./31.01.2016 (noch Plätze frei) Termin 2: 23./24.01.2016 (Seminar ist voll)
<b>Uhrzeit</b>	Samstag, 9:30 – 17:00 Uhr Sonntag, 10:00 – 14:00 Uhr
<b>Ort des Seminars:</b>	Institut für Psychologie, Multimediaraum, 3. Stock Engelbergerstr.41, 79106 Freiburg
<b>Dozenten:</b>	Prof. Dr. Hans Spada, Dr. Anna Ertelt-Rozier Bei Rückfragen an Frau Dr. Ertelt-Rozier: <a href="mailto:anna.ertelt@web.de">anna.ertelt@web.de</a>
<b>Teilnahme:</b>	Die Teilnahme ist für die Studierenden kostenfrei und wird über Qualitätssicherungsmittel finanziert.
<b>Anmeldung:</b>	Verbindliche Anmeldung über HisInOne-Belegen: oder per Email: <a href="mailto:mira.kuisle@pharmazie.uni-freiburg.de">mira.kuisle@pharmazie.uni-freiburg.de</a>