

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.

Inhalte des Seminars:	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?
Methoden:	Theorieteile, Diskussionen, Kleingruppenarbeit, Rollenspiele, individuelles Videofeedback, Erstellung von Beratungsmaterialien
Teilnehmer:	Studierende der Pharmazie in höheren Semestern
Max. Teilnehmerzahl:	12 Teilnehmer pro Seminar
Termine	Termin 1: 30./31.01.2016 (noch Plätze frei) Termin 2: 23./24.01.2016 (Seminar ist voll)
Uhrzeit	Samstag, 9:30 – 17:00 Uhr Sonntag, 10:00 – 14:00 Uhr
Ort des Seminars:	Institut für Psychologie, Multimediaraum, 3. Stock Engelbergerstr.41, 79106 Freiburg
Dozenten:	Prof. Dr. Hans Spada, Dr. Anna Ertelt-Rozier Bei Rückfragen an Frau Dr. Ertelt-Rozier: anna.ertelt@web.de
Teilnahme:	Die Teilnahme ist für die Studierenden kostenfrei und wird über Qualitätssicherungsmittel finanziert.
Anmeldung:	Verbindliche Anmeldung über HisInOne-Belegen: oder per Email: mira.kuisle@pharmazie.uni-freiburg.de