

Umgang mit schwierigen Kund:innen

-deeskalieren, bei sich bleiben



Fachfortbildung



Die meisten Kundinnen und Kunden sind freundlich, dankbar und wohlwollend und dennoch erinnern wir uns am Ende des Tages an den einen oder die eine Kundin, die uns vor Herausforderungen gestellt hat, unhöflich, fordernd oder sogar frech und beleidigend war.

In diesem Seminar finden Sie Unterstützung, wie man mit Situationen und Menschen im Apothekenalltag umgehen kann, die einem herausfordern und bei denen man an seine persönlichen Grenzen stößt.

Sie werden im Umgang mit schwierigen Menschen gelassener bleiben und am Ende sogar noch begeisterte Stammkundinnen oder -kunden gewinnen.

Sie üben, Reklamationen professionell zu bearbeiten, sowie Grenzen zu setzen bei persönlichen Angriffen und mit den richtigen Worten und mit der passenden Körpersprache zu reagieren.

Inhalte:

- Reklamationen professionell bearbeiten
- Fordernde Kundinnen und Kunden respektvoll lenken
- Gelassen und professionell mit Extremsituationen und persönlichen Angriffen umgehen
- Körpersprache und die richtigen Worte helfen, mit allen Persönlichkeiten einen guten Weg zu finden



Wie immer, wird dieser Tag sehr lebendig und mit modernen didaktischen Mitteln gestaltet. Die brainapo bietet Wissen mit sofortiger Wirkung statt verstaubter Theorie. Der wirtschaftliche Erfolg ist messbar. Probieren Sie es aus!

Auch wir wollen unsere Kundinnen und Kunden begeistern.

Zielgruppe:

**Apothekenpersonal
Verkaufspersonal
(Anfänger und Geübte)**

Follow up per Zoom:
nach Vereinbarung

Ort:

**Ungargasse 27
1030 Wien**

Teilnahmegebühr:

**180,-€ exkl. MwSt.
inkl. Kaffeepausen und
Getränke
exkl. Mittagessen (viele
Lokalitäten in der Nähe)**

inkl. Follow up Termin!

Anmeldung:

**office@brainapo.at
+43 676 790 89 59**

Referentin:

Monika Stein



Wir machen auch Hausbesuche!

Wir kommen zu Ihnen in die Apotheke!

Vereinbaren Sie Ihren persönlichen Termin.

Sie bekommen von uns ein sehr faires, individuelles Angebot.

office@brainapo.at +43 676 790 89 59

**HAUS -
BESUCH**

Wissen mit sofortiger Wirkung

brainapo
www.brainapo.at

Umgang mit schwierigen Kund:innen

-deeskalieren, bei sich bleiben

ANMELDUNG

Ich melde folgende Personen verbindlich zur Teilnahme an dem folgenden Kurs an:

“Umgang mit schwierigen Kund:innen”

Termin: _____

Ungargasse 27, 1030 Wien
180,-€ exkl. MwSt pro Person

Apotheke: _____

Name: _____

Mailadresse: _____

Telefonnummer: _____

Name: _____

Mailadresse: _____

Telefonnummer: _____

Name: _____

Mailadresse: _____

Telefonnummer: _____

Bitte die Anmeldung per Mail an office@brainapo.at senden!
Oder (ein Foto davon) per WhatsApp an +43 676 790 89 59