

Training	Teamtraining Klantgerichte Communicatie
Trainingsbureau	Bureau Effectief
Omvang	Twee modules
Werkvorm	De teamtraining wordt online en buiten werktijden ('s avonds of in het weekend) aangeboden en bestaat uit twee dagdelen van 2,5 uur
Aantal personen	Het aantal deelnemers voor deze workshop bedraagt maximaal 8
Voor wie	Deze training staat volledig in het teken van de apothekersassistenten
Accreditatie	Deze training is geaccrediteerd met 6 Kabiz punten
Afronding	Deelnamecertificaat
Kosten	€1.995,00 (exclusief btw) per apothekerteam, maximaal 8 personen
Datum & tijdstip	In overleg met de Bureau Effectief
Herken u dit?	Wij weten uit eigen ervaring dat het werk van apothekersassistenten in de loop van de jaren behoorlijk is veranderd. Niet lang geleden waren uw assistenten vooral achter de schermen bezig met pakken en plakken, bereiden van medicijnen en het organiseren van de logistiek. Tegenwoordig zijn ze vooral het visitekaartje van de apotheek in een veranderende (digitale) wereld, met beter geïnformeerde en veeleisende klanten en zorgverzekeraars. Het werken in een apotheek vraagt daarom steeds meer vaardigheden van uw apothekerteam, zeker op het gebied van communicatie.
Omschrijving training	Bent u op zoek naar een training die erop gericht is uw team op het gebied van communicatie een boost te geven? Dan is deze online teamtraining voor u! De teamtraining Klantgerichte Communicatie is ontwikkeld door ervaren apothekers die weten wat er tegenwoordig van apothekerteams worden gevraagd op het gebied van klantgerichte communicatie. De training is erop gericht om het team meer te laten halen uit de contacten met klanten. Door middel van praktische handvatten leren we het team aan te sluiten bij wat een klant al weet en te achterhalen wat een klant niet weet. Daarnaast besteden we aandacht aan het voeren van sterke eerste uitgifte (EU) en tweede uitgifte (TU) gesprekken, merkwissels en omgaan met boze klanten. Uiteraard is hierbij aandacht voor het positieve effect van non-verbale communicatie en het tonen van inlevingsvermogen. Ook wordt ingegaan op diverse gesprekstechnieken om de regie te nemen in gesprekken. Deze technieken brengen uw assistenten tijdens de training ook gelijk in de praktijk door middel van rollenspellen gebaseerd op praktijksituaties. Tot slot wordt er aandacht besteed aan de onderlinge samenwerking en feedback geven en ontvangen.
De volgende kennis gaat uw team opdoen	• de behoeften van klanten achterhalen door middel van gerichte vragen; • diverse gesprekstechnieken en praktische handvatten om die technieken te vertalen naar concrete zinnen om het contact met de klant nog waardevoller en klantgerichter te maken; • tips en trucs om de regie te (blijven) houden in gesprekken met klanten; • praktische informatie over wat een goed EU & TU gesprek moet bevatten; • feedback geven & ontvangen; • het bovenstaande oefenen door middel van rollenspellen.

Huiswerkopdracht	Voorafgaand aan de training ontvangt u van Bureau Effectief een huiswerkopdracht in de vorm van een werkblad (inclusief checklists). Deze maakt uw team ter voorbereiding op beide modules. De training wordt afgesloten met een actieplan voor uw apotheek. Na afronding van de training ontvangt het team een WC-kalender met nuttige informatie van beide modules.
Schrijf u snel in!	Meld u aan via deze link .
Annuleringsvoorwaarden	Als u veertien werkdagen voor de training uw inschrijving annuleert wordt 50% van het inschrijfgeld in rekening gebracht. Annuleert u vijf werkdagen voor de training, dan zijn wij genoodzaakt het volledige bedrag in rekening te brengen. Uiteraard is het mogelijk de training kosteloos te verplaatsen.
Contact	Voor meer informatie kunt u contact op met uw regiomanager van Brocacef of stuur een mail naar businessacademy@brocacef.nl