



Brocacef business academy

Omgaan met lastige situaties in de apotheek

Uw apotheekmedewerkers worden dagelijks geconfronteerd met uitdagende situaties. Patiënten zijn (bijvoorbeeld door internet) beter geïnformeerd en worden steeds veeleisender. Soms leidt dit tot agressie aan de balie. De training “Omgaan met Lastige Situaties” helpt uw apotheekmedewerkers stevig in de schoenen te staan terwijl ze essentiële vaardigheden ontwikkelen om met diverse uitdagende situaties om te gaan binnen de dynamische omgeving van een apotheek.

Teamtraining

| | |
|--------------------------|---|
| Voor wie | Apotheekteam |
| Waar en wanneer | Datum, tijdstip en locatie worden afgestemd met de trainer |
| Duur | Training wordt exclusief samengesteld voor het apothekteam, gebaseerd op uw specifieke wensen |
| Locatie | Nader te bepalen |
| Aantal personen | Minimaal aantal deelnemers is 8 personen |
| Kosten | Vanaf € 900,- per apotheek (excl. btw). U ontvangt op basis van uw specifieke wensen een op maat gemaakte offerte |
| Accreditatie | Teamtraining is niet geaccrediteerd |
| Kennisdoelen | <ul style="list-style-type: none">• Maak kennis met Givability® en zet samen de knop om.• Leer hoe u lastige situaties voorkomt.• Emoties bij anderen herkennen.• Beheersen van de Raket van Boze Emoties.• Werken met de Roos van Leary en begrijpen hoe gedrag ander gedrag beïnvloedt.• Leer hoe u het klantgedrag positief beïnvloedt.• Impact van woorden begrijpen en de 'Sukkeltest' toepassen.• Gericht oefenen om aan de 'Samenkant' te komen en daar te blijven.• Toepassen van de ABC-methode bij oplossingen of actievoorstellen, met veel praktische oefeningen.• Omgaan met lastige situaties die deelnemers aandragen, met focus op empathie, vragen stellen en oplossingen bieden via de ABC-methode.• Identificeren van lastige situaties, begrijpen waarom ze moeilijk zijn en oplossen met de huidige kennis.• Kennis van persoonlijke valkuilen en hoe deze te vermijden.• Terugkijken en bepalen van aandachtspunten voor verdere ontwikkeling, zowel individueel als gezamenlijk. |
| Offerte aanvragen | Vraag een offerte aan bij Letsgoactive training groep via het formulier |
| Vragen | Neem contact op met uw regiomanager of stuur een mail naar businessacademy@brocacef.nl |