

Lennecke

Das Kundengespräch in Apotheken

Ein Ratgeber zur Gesprächsführung für Neulinge und alte Hasen

Die Kunst der Kommunikation. Was tut eine Apothekerin, wenn ein Kunde partout mit ihr Streit sucht? Wie reagiert eine PTA, wenn die Kundin offenbar gar nicht weiß, was sie will? Was sagt der Apothekerpraktikant, wenn sein Gegenüber zunächst einmal bemitleidet werden möchte? Anhand zahlreicher Fallbeispiele aus dem Alltag der Apotheke zeigt die Autorin geschickt, wie man am besten mit dem eiligen Herrn Unruh, dem besserwisserischen Herrn Schlauf oder der redseligen Frau Redsam umgeht. Gemeinsam mit den sympathischen Protagonisten Frau Neuling, Frau Althaas und Dr. Nettmann erfährt der Leser, wie man mit schwierigen Kunden ins Gespräch kommt. Ein Leitfaden zum Nachschlagen, zum Schmökern und zum Schmünzeln. Für Pharmazie- und PTA-Praktikanten unverzichtbar. Für alte Hasen ein Genuss.



19,90 €

18,60 € (zzgl. MwSt.)

Nicht mehr lieferbar

Artikelnummer: 9783769227246

Medium: Buch

ISBN: 978-3-7692-2724-6

Verlag: Deutscher Apotheker Verlag

Erscheinungsjahr: 2000

Auflage: 2. Auflage, durchgesehene

Produktform: Kartoniert

Seiten: 194

