



Seminare

2. HALBJAHR
2017

LAV
*Landesapothekerverband
Sachsen-Anhalt*

WIWESA GmbH

Wirtschafts- und Werbeinstitut
sachsen-anhaltinischer Apotheken GmbH



Mit uns beginnt die
digitale Zukunft heute.

**Starten Sie durch in Ihre Zukunft.
Mit dem Partner für Rezeptabrechnung.**

Mit NARZ/AVN wählen Sie einen Apothekenpartner der technisch immer up to date ist. So sparen Sie nicht nur Zeit sondern auch bares Geld.

Unsere Dienstleistungen sind auf Ihre Bedürfnisse maßgeschneidert. Mit **apocash** bequem Zahlungen beauftragen. Mit **apokompass** behalten Sie schnell all Ihre Abrechnungsdaten im Blick und mit **Aktiv4plus** profitieren Sie von einem umfassenden Retaxschutz.



narzavn
Apothekenpartner

Sicher, zuverlässig, einfach!

28259 Bremen | Bauerland 3
T. 04 21-57 62 0 | narz-avn.de

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrte Fortbildungsinteressierte,

wir freuen uns Ihnen hiermit die Seminarbroschüre für das II. Halbjahr 2017 übergeben zu dürfen
und hoffen, dass das ein oder andere Seminar Ihr oder das Interesse Ihres Teams erwecken wird.

Wir bieten Ihnen auch in diesem Halbjahr einen bunten Mix an Seminaren aus allen Bereichen.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen.



Matthias Clasen
Geschäftsführer WIWESA GmbH



Jana Lange
Seminarorganisation WIWESA GmbH

Seminarübersicht

Erste Hilfe Grundkurs	6
Mangelernährung und Trinknahrung in der Apotheke	7
Rund um die Arzneimittelbelieferung - Was muss ich beachten?	8
Sichere Versorgung rund um die Kompressionstherapie in Theorie und Praxis <i>Aufbauseminar</i>	9
Erste Hilfe Auffrischkurs	10
Complementi! - Mit Anerkennung und Kritik zu nachhaltiger Motivation	11
Wunscharbeitgeber werden - inserieren Sie noch oder werden Sie bereits gefunden?	12
Besser im Team	13
Rund ums Hilfsmittel	14
Führungskompetenz, Prämien und Strukturen in der Apotheke	19
Forum für Apothekeninhaber und Filialleiter - Teamklima und Fehlerkultur	20
Forum für Apothekeninhaber und Filialleiter - Mitarbeitermotivation	21

Professionelle Kommunikation - So gelingt die Beratung am HV	22
Reklamation und Beschwerden - Meistern Sie schwierige Gespräche am HV	23
Reklamation und Umgang mit schwierigen Kunden	24
Ärzte für Ihre Apotheke gewinnen - legale und erfolgreiche Methoden.....	25
Seminarbedingungen.....	26
Seminarkalender zum Herausnehmen.....	15-18

Inhalte

Nach den Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege muss in Betrieben mit bis zu 20 anwesenden Versicherten mindestens ein Ersthelfer zur Verfügung stehen.

Nicht nur, um dem Gesetz hier Genüge zu leisten, sondern auch, um im Straßenverkehr, Haushalt, Sport und Urlaub beim Helfen richtig handeln zu können, sollte man sich zur Ableistung dieser Kurse motivieren lassen.

Verhalten an der Notfallstelle

Erstes Glied der Rettungskette: Absichern, Eigenschutz, Notruf, Sofortmaßnahmen

Zweites Glied der Rettungskette:

Erste Hilfe/Weitere Maßnahmen bei

- Schock als lebensbedrohlicher Zustand
- Wunden und Wundversorgung, Blutstillung
- Vergiftungen (z. B. mit Alkohol, Medikamenten, Kohlendioxid, Kohlenmonoxid, Pflanzenschutzmitteln, Chemikalien oder Drogen)

- Krampfanfall (Epilepsie) und Schlaganfall (Hirnfarkt)
- thermischen Schädigungen (Verbrennungen, Erfrierung und Unterkühlung)
- Verätzungen
- Insektenstichen (besonders in Mund und Rachen)
- Gewalteinwirkung auf den Kopf (Kopfverletzung), Gehirnerschütterung
- Ersticken (Verschlucken von Fremdkörpern)
- Bauchverletzungen, akute Erkrankungen des Bauchraums mit Übelkeit und Durchfall oder Erbrechen
- Herz-Kreislauf-Störungen (Herz-Kreislauf-Stillstand, Herzinfarkt, Schlaganfall, Herzrhythmusstörungen)
- Knochen- und Gelenkverletzungen

Drittes Glied der Rettungskette: Rettungsdienst

Viertes Glied der Rettungskette: Krankenhaus

Termin	29.09.2017, 08.00 – 16.00 Uhr DRK Magdeburg, F.-v.-Schill-Str. 33, 39116 Magdeburg
Anmeldefrist	01.09.2017
Referent	Deutsches Rotes Kreuz
Kosten	10,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **8 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Mangelernährung und Trinknahrung in der Apotheke

Inhalte

Der Volksmund sagt „Ein alter Mensch braucht nicht mehr soviel Essen und Trinken“- stimmt das so wirklich?

Seit Jahren zeigen Erhebungen einen hohen Anteil mangelernährter Senioren. Die Berechnungen des Diätverbandes aus dem Jahr 2003 beliefen sich auf 8,9 Mrd. Euro, für das Jahr 2020 rechnet der Diätverband mit einem Kostenanstieg um 25% auf 11 Mrd. Euro.

Es lohnt sich also darüber nachzudenken, wie Mangelernährung erkennbar ist, welche Maßnahmen ergriffen werden sollten und was als Besonderheit bei geriatrischen und onkologischen Patienten zu beachten ist.

- Grundlagen der Ernährung
- Formen der Ernährungstherapie
- Grundlagen zur Mangelernährung
- Grundlagen zu Trinknahrung
- Besonderheiten bei geriatrischen Patienten
- Besonderheiten bei onkologischen Patienten

Termin	23.10.2017, 17.30 – 20.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe 13.11.2017, 17.30 – 20.00 Uhr Halle, H + Hotel
Anmeldefrist	01.10.2017
Referent	Frau Martina Richter, Fresenius Kabi Deutschland GmbH
Kosten	25,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen in Apotheken



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **3 Fortbildungspunkten** bewertet.

Rund um die Arzneimittelbelieferung – Was muss ich beachten?

Inhalte

Die Prüftätigkeiten der Krankenkassen nehmen ständig zu, die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen werden immer komplexer. Wie auch immer die Retaxierungen im Einzelfall zu bewerten sind, so führen sie doch fast immer zu Ärger, arbeitsintensiven Schriftwechseln und auch häufig zu finanziellen Verlusten.

Dieses Seminar bietet eine praktische Hilfestellung für alle, die mit der Abgabe und Abrechnung in der Apotheke befasst sind. Folgende Themen werden behandelt:

Grundlegende bzw. praxisrelevante Regelungen

- zu aut idem, Importquote, Abgabe wirtschaftlicher Einzelmengen aus dem Rahmenvertrag zur Arzneimittelversorgung nach § 129 SGB V
- aus dem Rahmenvertrag zur Arzneimittelabrechnung nach § 300 SGB V (Bedruckung mit Sonder-PZN bei z. B. Arzneimitteln zur künstlichen Befruchtung etc.)
- der Arzneimittelversorgungsverträge bei Primär- und Ersatzkassen (Fristen, Prüfpflichten, Besonderheiten etc.)
- bei sonstigen Kostenträgern (Berufsgenossenschaften/ Unfallkassen, Bundespolizei, Bundeswehr, Ziviler Ersatzdienst, Heilfürsorge Polizei)
- bzgl. der Bearbeitung von Sprechstundenbedarfsrezepten von Ärzten/ Zahnärzten

Termin	25.10.2017, 09.00 – 13.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe 16.11.2017, 13.00 – 17.00 Uhr Halle , H + Hotel
Anmeldefrist	15.10.2017 Magdeburg / 01.10.2017 Halle
Referent	Frau Tina Schlüter, LAV Sachsen-Anhalt
Kosten	55,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen in Apotheken



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **5 Fortbildungspunkten** bewertet.

Sichere Versorgung rund um die Kompressionstherapie in Theorie und Praxis – AufbauSeminar

Inhalte

Dieses halbtages Praxisseminar dient sowohl als Refresherkurs als auch der Weiterbildung gemäß den Verträgen.

An einem Nachmittag werden Ihnen kompetent und effektiv die wesentlichen Arbeitsschritte zur Versorgung mit med. Kompressionsstrümpfen vermittelt.

1. Die Verordnung – das Rezept

- notwendige Angaben

2. Versorgungsmöglichkeiten

- Versorgung von Patienten mit Ödemen
- Beurteilung von Qualitäten und Gestrieken
- speziell entwickeltes Zubehör als Therapiebegleitung
- Unterscheidung zwischen Serie u. Maß
- Fragen - Probleme – Erfahrungsaustausch

3. Praktischer Teil

- Messtechniken
- Maßanalyse - sichere Größenbestimmung
- Anlegen von med. Kompressionsstrümpfen

4. Patientenberatung

- Tipps und Tricks im Umgang mit Kompressionsstrümpfen
- Reklamationsbearbeitung

5. Kundengewinnung

- Marketingmaßnahmen

6. Kurzfassung rechtliche Grundlagen zur Hilfsmittelversorgung, PG 17

7. Abschlusstest

Termin	26.10.2017, 13.00 – 17.00 Uhr Halle, Mercure Hotel
Anmeldefrist	10.10.2017
Referent	Frau Ruhner, Compressana GmbH
Kosten	55,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam
Voraussetzung	Zertifizierungsseminar



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **5 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Erste Hilfe Auffrischkurs

Inhalte

Nach den Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege muss in Betrieben mit bis zu 20 anwesenden Versicherten mindestens ein Ersthelfer zur Verfügung stehen.

Der Auffrischkurs muss besucht werden, wenn die Grundausbildung **nicht länger als zwei Jahre zurückliegt**.

Nicht nur, um dem Gesetz hier Genüge zu leisten, sondern auch, um im Straßenverkehr, Haushalt, Sport und Urlaub beim Helfen richtig handeln zu können, sollte man sich zur Ableistung dieser Kurse motivieren lassen.

Termin	01.11.2017, 08.00 – 16.00 Uhr, DRK Magdeburg F.-v.-Schill-Str. 33, 39116 Magdeburg
Anmeldefrist	10.10.2017
Referent	Deutsches Rotes Kreuz
Kosten	10,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **8 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Complementi! –

Mit Anerkennung und Kritik zu nachhaltiger Motivation.

Inhalte

In diesem Kompaktseminar geht es um zwei sehr effektive Führungsinstrumente, die bei den MitarbeiterInnen zu nachhaltig positivem Leistungsverhalten führen.

Mit Leistungsbeurteilungen geben Sie wichtige Rückmeldung über Ergebnisse und Verhalten. Sie wählen die passenden Kriterien und steuern damit gleichzeitig die Fokussierung der Apothekenziele und die Motivation Ihrer MitarbeiterInnen.

Kritikgespräche sind gar nicht so unangenehm, wie der Ruf, der ihnen voraus eilt. Auch Mitarbeiter erkennen in gut durchgeführten Kritikgesprächen den Nutzen. Gut vorbereitet, konstruktiv aufgebaut und strukturiert durchgeführt klärt das Kritikgespräch langfristig die Erwartungen auf beiden Seiten und stärkt Ihre Führungsposition.

Nutzen für die Teilnehmer:

Sie erhalten einen individuellen Beurteilungsbogen für Ihre Apotheke. Wir besprechen, welche Kriterien zu Ihnen passen und was Sie bei der Einführung und der Durchführung der Beurteilung beachten sollten, damit diese zu einem vollen Erfolg für alle Beteiligten wird.

Im zweiten Teil besprechen wir, welche hilfreiche Vorbereitungen Sie für Kritikgespräche treffen können. Es geht darum, mit welchen Methoden Sie unangenehme Dinge konstruktiv und souverän vermitteln. Bei Bedarf erarbeiten wir für spezielle Situationen Argumentationshilfen.

Angewandte Methoden:

Vortrag, Praxis- und Umsetzungsbeispiele, Erfahrungsaustausch unter Kollegen

Termin	06.11.2017, 08.30 – 12.00 Uhr, Magdeburg, Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	15.10.2017
Referent	Frau Karin Kronawitter, Hochschuldozentin, Führungskräfteberater
Kosten	100,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekenleiter/-innen, Filialleiter/-innen, Führungspersonen in Apotheken



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **4 Fortbildungspunkten** bewertet.

Wunscharbeitgeber werden – inserieren Sie noch oder werden Sie bereits gefunden?

Inhalte

Workshop:

Employer Branding - Ihre Apotheke als Marke

Träumen Sie davon, regelmäßig gute Bewerbungen zu erhalten, ohne Stellenausschreibungen zu schalten? Mit Employer Branding können Sie sowohl Anzahl als auch Qualität der Bewerbungen dauerhaft steigern. Die Idee funktioniert bei namhaften Unternehmen sehr gut. Warum also nicht auch bei Ihnen? Und das ohne riesiges Budget!

Geben Sie Ihrer Personalbeschaffung neuen Schwung. Kommunizieren Sie, was Sie als Arbeitgeber interessant macht, und Sie werden von Bewerbern gefunden.

Wir analysieren den Arbeitsmarkt und betrachten zukünftige MitarbeiterInnen als Kunden. Daraus leiten wir optimale Maßnahmen und passende Kommunikationswege ab.

Nutzen für die Teilnehmer:

Profitieren Sie vom Erfolgsgeheimnis „Arbeitgebermarke“. Werden Sie bevorzugter Apothekenleiter, zu dem Mitarbeiter gerne kommen und auch bleiben. Heben Sie sich von Mitbewerbern im Arbeitsmarkt positiv ab. Üben Sie Anziehungskraft aus, und Sie müssen nicht mehr allein auf den Erfolg einer Stellenanzeige hoffen. Nutzen Sie Ihre speziellen Vorteile! Mit einem persönlichen Konzept in den Händen und vielen neuen Ideen kehren Sie in Ihre Apotheke zurück.

Angewandte Methoden:

Vortrag, Praxisbeispiele, Erfahrungsaustausch, Mitwirkung bei der individuellen Lösungsfindung

Termin	06.11.2017, 12.30 – 16.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	15.10.2017
Referent	Frau Karin Kronawitter, Hochschuldozentin, Führungskräfteberater
Kosten	100,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekenleiter/-innen, Filialleiter/-innen und Führungskräfte, die mit der Personalbeschaffung betraut sind (Sie sollten die Anforderungen an Ihre Bewerber/-innen kennen)



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **4 Fortbildungspunkten** bewertet.

Inhalte

Die Kolleginnen sind unterschiedlich – und trotzdem arbeiten Sie voller Freude gern und mit höchstem Elan zusammen! Möchten auch Sie Teil eines Erfolgsteams sein - unverzichtbar durch Ihre ganz speziellen Beiträge? In diesem Seminar geht es darum, mehr Arbeitsfreude im Team zu haben. Die eigenen Leistungen ins richtige Licht zu rücken und die Leistung der Anderen zu akzeptieren. Wir beantworten die Fragen: Was macht ein erfolgreiches Team aus? Wer übernimmt sinnvoller Weise welche Aufgaben? Wie können Reibereien und Konflikte vermieden bzw. aufgelöst werden?

Nutzen für die Teilnehmer:

Formen Sie ein Erfolgsteam, das Ihre Beiträge braucht und zu schätzen weiß. Erfahren Sie, wie Sie die optimale Zusammenarbeit maßgeblich beeinflussen können und wie Sie die Aufgabenverteilung im Team sinnvoll organisieren. Erkennen Sie die einzelnen Phasen der Teamentwicklung und wie Sie diese hilfreich unterstützen können. Außerdem können alle anwesenden TeilnehmerInnen an einem Typentest teilnehmen.

Angewandte Methoden:

Vortrag, Praxis- und Umsetzungsbeispiele, Typentest

Termin	07.11.2017, 09.00 – 16.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	15.10.2017
Referent	Frau Karin Kronawitter, Hochschuldozentin, Führungskräfteberater
Kosten	180,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **8 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Inhalte

- Anforderungen an die Apotheken,
- Abgabebestimmungen für Hilfsmittel/Lieferberechtigung,
- Hilfsmittellieferverträge Primär- und Ersatzkassen,
- Genehmigungspflicht von Hilfsmittel,
- Kostenvoranschläge,
- Abrechnung nach § 300/§ 302 SGB V,
- Retaxfallen,
- Vertrag Pflegehilfsmittel

„Hilfsmittelversorgung als Experimentierfeld“
– Jede Krankenkasse für sich oder als Vertragsgemeinschaft strebt den Abschluss eigener Hilfsmittelversorgungsverträge an und differenziert dabei oft noch nach Produktgruppen.
Die hiermit verbundenen Vertragslagen mit Punkten wie Präqualifizierung, Rahmen- oder Einzel-

verträge sowie Qualitätsanforderungen zur Versorgung bestimmter Leistungen sind hier nur einige Punkte, die die aktive Apotheke berücksichtigen muss, wenn sie auch in Zukunft weiter den Hilfsmittelmarkt bedienen möchte.

In der Praxis gibt es täglich Fragen im Umgang mit Hilfsmittelverordnungen zur Genehmigung, zur Abgabe und zur Abrechnung von Hilfsmitteln zu Lasten der gesetzlichen Krankenkassen und anderen Kostenträgern.

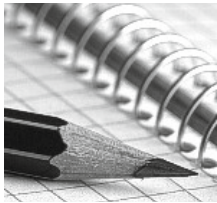
Unser Seminar soll Ihnen und Ihren Mitarbeitern neben den Grundlagen der Vertragsgestaltung, insbesondere praktische Tipps auch im Einzelfall vermitteln. Die tägliche Arbeit im Hilfsmittelbereich ermöglicht es, auf häufig gestellte Fragen und herausgestellte Problematiken einzugehen.

Termin	09.11.2017, 15.00 – 18.15 Uhr, Magdeburg, Verwaltungszentrum der Heilberufe 28.11.2017, 15.00 – 18.15 Uhr, Halle, H + Hotel
Anmeldefrist	15.10.2017
Referentin	Frau Monique Meyer, LAV Sachsen-Anhalt
Kosten	45,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen in Apotheken



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **4 Fortbildungspunkten** anerkannt.



Seminarkalender

2. HALBJAHR

2017

Die schnelle
TERMINÜBERSICHT
für Ihre Pinnwand!

	JULI		AUGUST		SEPTEMBER	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29					Magdeburg Erste Hilfe Grundkurs	S. 6
30						
31						

	OKTOBER		NOVEMBER		DEZEMBER	
1			Magdeburg Erste Hilfe Auffrischkurs	S. 10		
2						
3						
4						
5						
6			Magdeburg Complement! Magdeburg Wunscharbeitgeber werden	S. 11 S. 12		
7			Magdeburg Besser im Team	S. 13		
8					Magdeburg Reklamation und Umgang ... Magdeburg Ärzte für Ihre Apotheke ...	S. 24 S. 25
9			Magdeburg Rund ums Hilfsmittel	S. 14		
10						
11						
12						
13			Halle Mangelernährung und Trink- nahrung	S. 7		
14			Magdeburg Führungskompetenz, Prä- mien und Strukturen in der Apotheke	S. 19		
15						
16			Halle Rund um die Arzneimittelbelie- ferung – Was muss ich beachten?	S. 8		
17						
18						
19						
20			Magdeburg Forum für Apothekenin- haber und Filialleiter - Teamklima und ...	S. 20		
21			Halle Forum für Apothekeninhaber und Filialleiter - Mitarbeitermotivation	S. 21		
22						
23	Magdeburg Mangelernährung und Trinknahrung	S. 7				
24						
25	Magdeburg Rund um die Arzneimittel- belieferung – Was muss ich beachten?	S. 8				
26	Halle Sichere Versorgung rund um die Kompressionstherapie	S. 9				
27						
28			Halle Rund ums Hilfsmittel	S. 14		
29						
30			Magdeburg Prof. Kommunikation Magdeburg Reklamationen u. Beschwerden	S. 22 S. 23		
31						

Inhalte

Ihre Mitarbeiter stellen einen zentralen Aspekt des strategischen Erfolges Ihrer Apotheke dar. Erlernen Sie in diesem Seminar grundsätzliche Methoden und Tools der erfolgreichen Mitarbeiterführung, wie etwa das Führen durch Leistungsanreize und eine sinnvolle Gehaltskopplung. Es handelt sich rein um den wirtschaftlichen Aspekt der Leistungsbewertung und Motivation mittels Prämien. Alles vor dem Hintergrund der Umsatzsteigerung und Gewinnerzielung.

Schwerpunkte im Training sind:

- Extrameilen definieren und honorieren
- Mitarbeiter erreichen und aus der „Comfort-Zone“ locken
- Finden einer sinnvollen betriebswirtschaftlichen Größe zur Gehaltskopplung
- Teamquoten, Individualziele, Zielerreichungsgrade
- Verantwortung auf Mitarbeiter übertragen und klare Strukturen schaffen
- Führung spürbar machen mittels Einsatz Führungsinstrumente
- Erfolgsgaranten beim Einsatz von Prämien für

Mitarbeiter

- Einblick in die Erarbeitung von Prämiensystemen
- Einblick von Strukturen und Schaffung von Kompetenzbereichen

Inhalte des Seminars gehen mit folgender Literatur einher:



Marcella Jung stellt in diesem Buch konkrete Prämiensysteme vor und nennt die Stärken und Schwächen, Erfolgsfaktoren und Fallstricke. Sie begleitet Apothekeninhaber bei der Implementierung eines Prämiensystems: Von den Grundüberlegungen über die exakte Ausgestaltung bis hin zur

Messung und Kommunikation des Erfolges an das Apothekenteam. Dabei werden auch die Grundsätze der Mitarbeiterführung kompakt skizziert. Beispielrechnungen und Mustervorlagen erleichtern die praktische Umsetzung in der Apotheke.

Termin	14.11.2017, 13.00 – 19.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	25.10.2017
Referent	Frau Marcella Jung, Jung Akademie
Kosten	180,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekenleiter/-innen, Filialleiter/-innen, Führungspersonen in Apotheken



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **2 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Inhalte

Die Veranstaltung richtet sich an Apothekeninhaber und Filialleiter in Sachsen-Anhalt, die sich Unterstützungen für ihre Führungsaufgabe und Austausch mit Anderen wünschen. Das Forum findet dreimal jährlich statt. Dabei versteht sich das Forum als offener Teilnehmerkreis, ein Einstieg ist daher jederzeit möglich.

Die jeweiligen Themen werden durch Impulsvorträge der Referenten eröffnet. Anschließend werden von den Teilnehmern Beispiele, Probleme, Vorgehensweisen oder Ideen vorgestellt und diskutiert. Die Moderatoren unterstützen die Entwicklung von Lösungsansätzen durch die Vorstellung von bewährten methodischen Werkzeugen. Somit besteht das Forum für Apothekeninhaber aus einer abwechslungsreichen Folge von Impulsvorträgen, Moderationssequenzen, Diskussionen und interaktiven Übungen.

Schwerpunktthema:

Teamklima und Fehlerkultur

- Wie ist es um das Klima in meinem Team bestellt?
- Wie gehe ich / wie gehen meine Mitarbeiter mit Problemen um?
- Wie gehen wir mit Beschwerden von Kunden oder aufgetretenen Fehlern um?
- Welche Bedeutung haben für uns Fehler und Kundenbeschwerden im Arbeitsalltag?
- Wie kommunizieren und bewerten wir Probleme, Fehler und Kundenbeschwerden?
- Wie entwickeln wir Maßnahmen gegen die Ursachen von Fehlern?
- Wie weit bin ich als Apothekenleiter Vorbild im Umgang mit Problemen und Fehlern?
- Wie gehen wir mit Risiken und Chancen für die Apotheke um?

Termin	20.11.2017, 09.30 – 16.30 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	01.11.2017
Referent	Herr Thomas Ertner, Ertner Management
Kosten	119,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekeninhaber/-innen



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **8 Fortbildungspunkten** bewertet.

Inhalte

Die Veranstaltung richtet sich an Apothekeninhaber und Filialleiter in Sachsen-Anhalt, die sich Unterstützungen für ihre Führungsaufgabe und Austausch mit Anderen wünschen. Das Forum findet dreimal jährlich statt. Dabei versteht sich das Forum als offener Teilnehmerkreis, ein Einstieg ist daher jederzeit möglich.

Die jeweiligen Themen werden durch Impulsvorträge der Referenten eröffnet. Anschließend werden von den Teilnehmern Beispiele, Probleme, Vorgehensweisen oder Ideen vorgestellt und diskutiert. Die Moderatoren unterstützen die Entwicklung von Lösungsansätzen durch die Vorstellung von bewährten methodischen Werkzeugen. Somit besteht das Forum für Apothekeninhaber aus einer abwechslungsreichen Folge von Impulsvorträgen, Moderationssequenzen, Diskussionen und interaktiven Übungen.

Schwerpunktthema: Mitarbeitermotivation

- Inwieweit ist Motivation unbedingte Voraussetzung für Erfolg?
- Was motiviert mich in meinen unterschiedlichen Rollen: als Führungskraft, als Apotheker, als Teammitglied, als Mensch?
- Was motiviert bzw. demotiviert meine Mitarbeiter?
- Welche Auswirkungen hat die Motivation jedes Einzelnen auf das Klima in meinem Team?
- Wie lassen sich unterschiedlich motivierte Mitarbeiter zu einem erfolgreichen Team zusammenbringen?
- Was sind die Vor- und Nachteile von Prämien- und Anreizsystemen und welche erfolgreichen Ansätze gibt es?

Termin	21.11.2017, 09.30 – 16.30 Uhr Halle, H + Hotel
Anmeldefrist	15.10.2017
Referent	Herr Thomas Ertner, Ertner Management
Kosten	119,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekeninhaber/-innen



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **8 Fortbildungspunkten** bewertet.

Professionelle Kommunikation- So gelingt die Beratung am HV

Inhalte

Eine professionelle Kommunikation am HV ist der entscheidende Faktor für die erfolgreiche Beratung Ihrer Kunden. Damit verbunden ist der wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Apotheke. Lernen Sie in diesem spannenden Seminar, wie zielgerichtete Kommunikation funktioniert und was sie bewirkt. Lernen Sie die Macht der Fragen kennen und deren Bedeutung im Beratungsgespräch. Erfahren Sie außerdem, wie Sie Ängste abbauen, wenn es mal wieder darum geht, dem Kunden auf „den Zahn zu fühlen“.

- Was bewirkt zielgerichtete Kommunikation?
- Richtige Kommunikation ist keine Einbahnstraße.
- Wie aktivieren Sie die Kaufentscheidungen Ihrer Kunden?
- Beratung – ein emotionaler Prozess.
- Das Win-Win Modell in der Kommunikation.
- Die Macht der richtigen Fragen.
- Wie gelingt der einfache Einstieg in das Beratungsgespräch?
- Erfahren Sie die Antworten auf all diese Fragen in diesem spannenden Seminar.

Termin	30.11.2017, 09.00 – 13.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	10.11.2017
Referent	Herr Stefan Zettl, Zettel Beratung & Training
Kosten	160,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **4 Fortbildungspunkten** bewertet.

Reklamation und Beschwerden – Meistern Sie schwierige Gespräche am HV

Inhalte

Jeder kennt das: Unzufriedene Kunden sind eine Gefahr für das Image Ihrer Apotheke. Oder? Oder Sie bieten die Chance, mit einer souveränen Reaktion aus der negativen Grundkonstellation etwas Positives zu machen. Die Gesprächstechniken, die psychologischen Grundlagen, die wichtigsten Regeln: All das erwartet Sie in diesem Seminar. Wie agieren Sie am HV authentisch, freundlich und doch bestimmt? Erwarten Sie die Antwort.

- Die richtige Einstellung.
- Wie baue ich positiv Kontakt auf?
- Die Phasen einer Reklamation.
- Wie erkenne ich die verschiedenen Verhaltenstypen?
- Unser Unterbewusstsein.
- Reklamation als Chance für mehr Umsatz.
- Professioneller Umgang mit schwierigen Personen.

Termin	30.11.2017, 14.00 – 18.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	10.11.2017
Referent	Herr Stefan Zettl, Zettel Beratung & Training
Kosten	160,00 € zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **5 Fortbildungspunkten** bewertet.

Reklamation und Umgang mit schwierigen Kunden

Ihre Fallbeispiele werden behandelt!

Inhalte

Hintergrund: Ob sich ein Kunde über ein angeblich defektes Blutdruckmeßgerät beschwert, ein weiterer Kunde die Zuzahlungen nicht berappen will oder die Kasse retaxiert - stets müssen Sie sich in Ihrer Apotheke mit Reklamationen auseinandersetzen.

Nicht minder wichtig ist der Umgang mit ‚schwierigen‘ Kunden. Dies können Einzelkunden, Ärzte oder Sachbearbeiter der Krankenkassen sein. Besonders ‚schwierig‘ wird die Situation für Sie dann, wenn diese Kunden auch noch entscheidend für Ihren betrieblichen Erfolg sind.

Methode: Die Fallbeispiele können Reklamationen oder Gesprächssituationen mit schwierigen Kunden betreffen. Ihre Fallbeispiele werden dann im Seminar behandelt.

Inhalt:

- Reklamationen im Apothekenalltag: Fallbeispiele und Ihre praktischen Lösungen
- Rechtliche Grundlagen bei Reklamationen
- Einwänden und Vorwänden richtig begegnen – Keine Angst vor einem ‚Nein‘ oder vor Beschwerden Ihrer Kunden
- Der Umgang mit schwierigen Kunden:
Was tun, wenn ein ‚Stammkunde‘ in seinem Redefluß kaum zu bremsen ist?
Wie begegnen Sie ständig nörgelnden Kunden?
Wie verhalten Sie sich gegenüber arroganten Ärzten?

Termin	08.12.2017, 09.00 – 13.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	20.11.2017
Referent	Herr Hartmut Brandt, mobilissimo
Kosten	120,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	gesamtes Apothekenteam



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **5 Fortbildungspunkten** anerkannt.

Ärzte für Ihre Apotheke gewinnen- legale und erfolgreiche Methoden

Inhalte

Ärzte stellen Rezpete aus und sind damit für eine Apotheke mit hohem Rx-Anteil so etwas wie die ‚besten Kunden‘.

Kooperation mit dem Arzt ist jedoch rechtlich nur bedingt möglich – die verschärfenden Regelungen im Rahmen des §128 SGB V zeigen dies. Andererseits gibt es Projekte, wie z.B. ARMIN in Thüringen und Sachsen, die neue Wege in der Kooperation mit Ärzten gehen.

Welche (legalen) Formen der Kooperation sich für eine Apotheke lohnen, wird in diesem Workshop dargestellt.

Inhalt:

1. Die wirtschaftliche und rechtliche Situation der Ärzte (Branchenreport)
2. Erwartungen von Ärzten an eine Apotheke – was sollte und was darf nicht in der Zusammenarbeit mit Apotheken passieren?

3. Rechtliche Rahmenbedingungen insb. vor dem Hintergrund des §128 SGB V

4. Gesprächsführungstechniken mit Ärzten an konkreten Fallbeispielen:

Wie reagieren Sie und was genau sagen Sie wenn...

- die Verordnung unklar oder gefährlich ist...
- der Arzt nicht die notwendigen Hilfsmittel verschreiben will...
- der Arzt cholerisch reagiert oder ein schlechtes Image Ihrer Apotheke verbreitet...
- Konflikte im Rahmen der ‚Rabattverträge‘ entstehen
- Ihre Fallbeispiele

5. Mit welchen Maßnahmen können Sie Ihre Ärzte verblüffen?

Termin	08.12.2017, 14.00 – 18.00 Uhr Magdeburg , Verwaltungszentrum der Heilberufe
Anmeldefrist	20.11.2017
Referent	Herr Hartmut Brandt, mobilissimo
Kosten	120,00 €/TN zzgl. 19 % MwSt. für Mitglieder des LAV Sachsen-Anhalt
Zielgruppe	Apothekeninhaber/-innen



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Die Veranstaltung wurde von der Apothekerkammer Sachsen-Anhalt mit **5 Fortbildungspunkten** bewertet.

Seminarbedingungen

Anmeldung: Bitte verwenden Sie das dieser Seminarbroschüre beigefügte Anmeldeformular, um sich **per Fax, per E-Mail** oder **per Post anzumelden**. Telefonische Anmeldungen können nicht entgegengenommen werden. Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, entscheidet der Eingang der Anmeldungen.

Wir behalten uns vor, bei zu geringer Beteiligung nach Anmeldefrist, eine Absage vorzunehmen. Nach Ablauf der Anmeldefrist erhalten Sie per Fax, per Post oder per E-Mail eine Teilnahmebestätigung. Die **Bezahlung** erfolgt **nach Erhalt der Rechnung**.

Nichtmitgliedern des LAV berechnen wir einen 50-prozentigen Aufschlag auf den Seminarpreis.

Vorsorglich möchten wir darauf hinweisen, dass bei den Seminarkosten Seminarunterlagen sowie Versorgung (Getränke, bei ganztags Seminaren auch Mittagessen) inklusive sind.

Rücktritt: Bitte haben Sie Verständnis, dass wir bei einem Rücktritt nach bestätigter Teilnahme sowie nach Ablauf der Anmeldefrist eine Stornogebühr von 50 % der Seminarkosten erheben müssen.

Eine Stornierung muss schriftlich erfolgen!

Organisation: WIWESA GmbH, Dr. Eisenbart-Ring 2, 39120 Magdeburg
Frau Jana Lange
Telefon: 0391/ 60 965 24
Telefax: 0391/ 60 965 28

Anmeldung

Ihre **Anmeldung** senden Sie bitte an die WIWESA GmbH, Doctor-Eisenbart-Ring 2, 39120 Magdeburg oder an folgende Faxnummer 0391/60 965-28 oder j.lange@lav-san.de.

Ihre Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

Seminarbezeichnung

Seminardatum

Ort

Kosten

Teilnehmer

Name, Vorname

Apotheke

Anschrift

Telefon/ Fax

Stempel



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Ort/Datum

Stempel, Unterschrift

Anmeldung

Ihre **Anmeldung** senden Sie bitte an die WIWESA GmbH, Doctor-Eisenbart-Ring 2, 39120 Magdeburg oder an folgende Faxnummer 0391/60 965-28 oder j.lange@lav-san.de.

Ihre Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

Seminarbezeichnung

Seminardatum

Ort

Kosten

Teilnehmer

Name, Vorname

Apotheke

Anschrift

Telefon/ Fax

Stempel



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Ort/Datum

Stempel, Unterschrift

Anmeldung

Ihre **Anmeldung** senden Sie bitte an die WIWESA GmbH, Doctor-Eisenbart-Ring 2, 39120 Magdeburg oder an folgende Faxnummer 0391/60 965-28 oder j.lange@lav-san.de.

Ihre Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

Seminarbezeichnung

Seminardatum

Ort

Kosten

Teilnehmer

Name, Vorname

Apotheke

Anschrift

Telefon/ Fax

Stempel



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Ort/Datum

Stempel, Unterschrift

Anmeldung

Ihre **Anmeldung** senden Sie bitte an die WIWESA GmbH, Doctor-Eisenbart-Ring 2, 39120 Magdeburg oder an folgende Faxnummer 0391/60 965-28 oder j.lange@lav-san.de.

Ihre Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich an für:

Seminarbezeichnung

Seminardatum

Ort

Kosten

Teilnehmer

Name, Vorname

Apotheke

Anschrift

Telefon/ Fax


Stempel



Mit meiner Seminaranmeldung erkenne ich die allgemeinen Seminarbedingungen der WIWESA GmbH an.

Ort/Datum

Stempel, Unterschrift



Dahinter steht immer ein starkes Team!

Mit Ihrem persönlichen Treuhand-Berater kümmert sich ein ganzes Team hochspezialisierter Treuhand-Mitarbeiter um alle Ihre betriebswirtschaftlichen und steuerlichen Fragen. Wechseln Sie jetzt zum Marktführer und entscheiden Sie sich für Mehrwert, mehr Zeit und mehr Sicherheit!

Lernen Sie uns kennen und stellen Sie mit uns die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft.

Unsere Niederlassungen in Ihrer Nähe:

HALLE/S. · MAGDEBURG · QUEDLINBURG · STENDAL

weitere Infos unter www.treuhand-hannover.de

treu/***hand***
erfolgreich steuern