

# Kundenbetreuung

Teil1:		Kompetenzen
Die Pharma-Assistentin als Berufsperson	Verkauf Team Sortiment Rechtliche Branchenkenntnisse Kaufmännische Aufgaben Gesundheitliche Fragen Anforderungsprofil	1.1, 1.2, 3.1, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 11.1, 11.2, 11.3,
Kommunikation	Kommunikationsregeln Senden/Empfangen Transaktionsanalyse Kompetenzgrenzen Konfliktkompetenzen Kommunikation im Verkauf Verbale/nonverbale Kommunikation Telefon-Knigge Reklamationen	1.1, 1.2, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 11.1, 11.2, 11.3, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6,
Teil 2:		
Kudentypologien	Verschiedene Kunden kennen: Besucher Klagende Kunden	8.1, 8.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9,
Verkaufstechnik	Die Bedarfsermittlung im Kundendialog Aktives Zuhören Fragetechniken Offene/geschlossene Fragen LINDAVV – Modell Argumentation Zusatzverkäufe Zusatzempfehlungen Cross-Selling Ersatzverkauf Verkaufsabschluss/Verabschiedung	2.2, 3.1, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.2, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9,

Petra und ich haben im Herbst Teil 1 gemacht; Teil 2 fällt aus, da wir in der letzten Stunde noch das Thema Alternativmedizin unterrichten müssen?