

Landesapothekerkammer Thüringen | Thälmannstraße 6 | 99085 Erfurt

## Allgemeinpharmazie / Modul B Persönliche und Management-Kompetenzen

B.1 Kommunikation mit Patienten, Ärzten und Pflegekräften (8 Stunden)

In der Kassenärztlichen Vereinigung Weimar: **24.03.2023**

**Referent:** Hartmut Brandt, Kommunikationstrainer, Kommunikations- und Führungsseminare

B.1 Betriebswirtschaftliche Grundlagen der Apothekenführung (8 Stunden)

In der Kassenärztlichen Vereinigung Weimar: **25.03.2023**

**Referentin und Referent:** Claudia Knorr, Diplom-Kauffrau und Christian Meyer, Diplom-Ökonom

### Kosten pro Tag

100 Euro inklusive Verpflegung und aller Seminar-Materialien

### Zeitplan für beide Tage

09:00 bis 11:00 Uhr	<b>Teil I</b>
11:00 bis 11:15 Uhr	Pause
11:15 bis 13:15 Uhr	<b>Teil II</b>
13:15 bis 14:00 Uhr	Mittagspause
14:00 bis 16:00 Uhr	<b>Teil III</b>
16:00 bis 16:15 Uhr	Pause
16:15 bis <b>18:15</b> Uhr	<b>Teil IV</b>

### Programm | Inhalte

Freitag, **24. März** | **Kommunikation mit Patienten, Ärzten und Pflegekräften**

---

- 1. Grundlagen der Kommunikation**
- 2. Beratungsgespräche in der Apotheke**
  - Ziele und Merkmale guter Beratung
  - Phasen des Beratungsgesprächs
  - Umgang mit Missverständnissen
  - Umgang mit „schwierigen“ Situationen
  - Umgang mit „schwierigen“ Situationen: Einwände, Beschwerden, Aggressionen
  - Ansprechen „heikler“ Themen
  - Umgang mit kognitiv eingeschränkten Patienten, Patienten mit Demenz,
  - bei sprachlichen Barrieren, interkulturellen Unterschieden
- 3. Apotheker-Arzt-Kommunikation**
  - Rollenverständnis
  - „Kommunikation auf Augenhöhe“
  - Ansprache schwieriger Themen

- 1. Rahmenbedingungen für die inhabergeführte Apotheke**
- 2. Transparenz und Analyse der wirtschaftlichen Verhältnisse von Apotheken**
  - 2.1 Bilanz – Übersicht der Vermögensverhältnisse
  - 2.2 Grundzüge der Gewinn – und Verlustrechnung
- 3. Arten von Betriebskosten und Kostenstrukturen bei unterschiedlichen Eigentumsverhältnissen**
- 4. Beeinflussbarkeit der Kosten am Beispiel der Apothekenübernahme**
  - 4.1 Gewinnprognose, GuV für einen Käufer
  - 4.2 Ableitung des persönlichen Verfügungsbetrages
- 5. Aufgabe des Controlling und Instrumentarium**
  - 5.1 Kurzfristige Erfolgsrechnungen zur Unternehmenssteuerung
  - 5.2 Interner Betriebsvergleich (IBV)
  - 5.3 Externer Betriebsvergleich (EBV)
- 6. Wareneinkauf/-einsatz und Rohgewinn als zentrale Größen für den Ertrag**
- 7. Einflussfaktoren auf Wareneinsatz und Rohgewinn**
  - 7.1 Menge und Preis der RX-Arzneimittel
  - 7.2 Umsatzstruktur und Rohgewinn
- 8. Einkaufspolitik und Konditionen**
  - 8.1 Großhandel: Konditionenmodelle und -verhandlungen
  - 8.2 Großhandelsbezug versus Direktbezug
- 9. Lagerhaltungspolitik im Spannungsfeld von Lieferfähigkeit und Lagerkosten/-risiken**
- 10. Kennzahlen zur Analyse der Wirtschaftlichkeit von Apotheken**
- 11. Instrumente zur Preiskalkulation**