



Trainingen & coaching in uw eigen apotheek!



ApotheekTotaal
GROEP

Wie en wat is de Apotheek Totaal Groep?

De Apotheek Totaal Groep is een inspirerende onderneming die samen met diverse deskundigen apothekers ondersteunen. Deze deskundigen zijn onder andere apothekers, bedrijfskundigen, psychologen, IT specialisten en juristen.

De Apotheek Totaal Groep is onafhankelijk en werkt met veel organisaties samen om zowel de kwaliteit van de openbare apotheek daar waar mogelijk te verbeteren, als ook de rentabiliteit naar een reëel niveau te brengen.

De Apotheek Totaal Groep biedt veel programma's die de apothekers en assistenten op een pragmatische manier ondersteunen in de praktijk.

Een overzicht:

- Opleiding bedrijfskunde voor apothekers (8 dagen)
- Studiereizen
- Samenwerking met Ben Tiggelaar MBA in één dag (tweede dag: speciale masterclass alleen voor apothekers)
- Post-HBO opleiding
- Boek: *De Apothekersassistent(e)*
- Boek: *Bedrijfskunde in de Apotheek*
- Individuele coaching
- Teamtrainingen
- Problemen oplossen
- E-learning programma's

In deze brochure willen we u laten kennismaken met trainingen in de apotheek.

Training en coaching

Binnen de apotheek zijn er diverse onderdelen die regelmatig onderhoud nodig hebben. Of het nu gaat over communicatie onderling, kwaliteit aan de balie, zelfzorg of een combinatie van dit alles: het is raadzaam om regelmatig het team te motiveren en te stimuleren om met de juiste handvatten aan de slag te gaan.

Iedere training wordt in overleg met u exact samengesteld. Dit om ervoor te zorgen dat de gepresenteerde onderwerpen zoveel mogelijk aansluiten bij uw wensen en behoeften.

Bij onze trainingen worden de assistenten niet met eenvoudige rollenspellen lastiggevallen (tenzij men graag wenst), maar worden er zeer concrete afspraken gemaakt over een professionele toepassing van de kennis en de vaardigheden. Daarnaast worden er ook meetbare en heldere doelstellingen geformuleerd.

Hier een overzicht van de meest gevraagde trainingen:

Balievaardigheden

Een training die de houding en vaardigheden van uw team verbeteren. Klantvriendelijkheid, eerste uitgifte, herhaalrecepten en zelfzorg zijn hierin vaste onderdelen.

Effectief onderling communiceren

De onderlinge communicatie tussen de collega's en/of richting apotheker(s) kan soms nog wat worden versterkt.

Omgaan met agressie

De (meestal verbale) agressie aan de balie kan zeer vervelend en soms zelfs bedreigend zijn. In deze training leren de assistenten hoe ze in 80% van de gevallen de verbale agressie op tijd kunnen pareren en in de meeste gevallen zelfs kunnen voorkomen. Ook leren ze op welke wijze ze moeten handelen als de situatie wel uit de hand loopt.

Assertiviteit

In deze training leren de assistenten te herkennen welke verschillende vormen van communicatie er zijn binnen het team en hoe ze op een assertieve wijze hierop kunnen reageren.

Zelfzorg

Vaardigheidstraining waarbij vooral de motivatie wordt versterkt om actiever met zelfzorg om te gaan in combinatie met een zeer pragmatische toepassing van de WHAM vragen gevolgd door een professioneel adviesgesprek.

Conflict/slechte sfeer

In sommige gevallen is er een situatie ontstaan waarbij een training niet meteen het maximale rendement kan garanderen. In die gevallen is er een coachingstraject nodig voor alle betrokkenen.

Motivatie

Om diverse redenen kan er een avond worden georganiseerd waarbij vooral de motivatie het kernonderwerp is. Op een zeer motiverende en humoristische wijze zal deze avond worden verzorgd.

Veranderprocessen begeleiden

Soms is het noodzakelijk om een team te begeleiden als ze een lastig veranderproces moeten doorgaan. Een voorbeeld hiervan is de invoering van de spelverdeler (onderlinge coaching om de efficiency te vergroten). Bij dit soort onderdelen kunt u een beroep doen op extra begeleiding.

Diversen

Uiteraard is het mogelijk om een programma samen te stellen dat afwijkt van het bovenstaande aanbod.

Creëer uw superteam

Het kan interessant zijn om een wat groter traject aan te gaan. Een van de voorbeelden hiervan is het creëren van een zogenaamd superteam: zelfstandig, professioneel en zeer gemotiveerd. In overleg met u maken we hiervoor een speciaal programma waarbij we vooraf exact vast stellen wat het gewenste eindresultaat moet zijn en hoe we dit kunnen bereiken.

Individuele coaching

Een zeer populair onderdeel is de individuele coaching waarbij gekozen wordt om een of meerdere onderwerpen persoonlijk met u verder uit te werken. Dit kan gaan om een enkel onderwerp, maar ook voor een langdurige periode waarbij u ondersteuning krijgt zolang u wenst.

Avond of weekend?

In de praktijk blijkt dat de meeste trainingen in de avonden worden verzorgd. Maar een training/bijeenkomst op een zaterdag is uiteraard geen enkel probleem.

Extra's

Naast genoemde trainingen zijn er diverse leuke extra's te bedenken om de coaching en trainingen intensiever te maken. Een paar voorbeelden;

- Een jaar lang maandelijks een mail naar alle assistenten met pragmatische tips over het gegeven onderwerp.
- Vooraf of achteraf observaties in de praktijk met persoonlijke terugkoppeling
- Korting op het boek *De Apothekersassistent(e)*
- Na de training extra coaching voor de leidinggevenden om het proces professioneel te begeleiden in de praktijk

Uw trainer

Drs. P. Felen (Peter)

Peter is psycholoog en bedrijfskundige. Hij heeft meer dan 25 jaar ervaring in het geven van trainingen binnen de apothekewereld. Hij heeft de eerste 10 jaar meegewerkt aan het succes van de Kringapothek. Hij heeft het boek *De Apothekersassistent(e)* geschreven en binnenkort verschijnt het boek *Bedrijfskunde voor Apotheken*.

Hij geeft een paar uur per maand les aan de farmaciestudenten in Groningen (beleid, visie, bedrijfsplannen, groepsprocessen).

Hij is bij meer dan 300 apotheken te gast geweest om trainingen te geven. Peter staat bekend om zijn humoristische en pragmatische aanpak.

Meer informatie?

Apotheek Totaal Groep
Cas Oorthuyskade 170
1087 BB Amsterdam
Telefoon: +31 (0) 20 261 07 02
E-mail: info@apotheektotaalgroep.nl





ApotheekTotaal
GROEP

Cas Oorthuyskade 170
1087 BB Amsterdam

+31 (0) 20 261 07 02
info@apotheektotaalgroep.nl
www.apotheektotaalgroep.nl