



Groninger Apotheken Vereniging

Geachte apotheker,

In november organiseren wij in samenwerking met *TAO Netwerk* een KROG-nascholing op:

Maandag 18 november 2019

KROG 3-2019:

Klantentypes

Sprekers

De avond wordt begeleid door **Esther Spijkerboer**, van *TAO Netwerk* en **dr. Jinke van der Laan**, van *Jinke coacht*. Zij werken al ruim 20 jaar samen als trainer, adviseur en acteur en creëren met plezier, lef, aandacht en kennis van de meest recente inzichten een setting waarin je gefocust leert.

Doelstelling nascholing

Om je contact met de cliënten in de apotheek verder te professionaliseren, is het handig om zicht te hebben op wat er gebeurt in een gesprek. Het is belangrijk wat je vertelt, maar nog belangrijker is hoe je het vertelt. En dat hoe stem je af op de ander, op de cliënt die tegenover je staat aan de balie. Om je gesprek goed af te stemmen op de cliënt is het belangrijk dat je goed kijkt en luistert naar die persoon. Natuurlijk is ieder mens anders, maar het is goed om een aantal karaktertypes te herkennen, zodat je er goed op in kunt spelen.

Werkwijze

Deze avond ligt de focus op vier verschillende klantentypes. Ieder type heeft een andere aanpak nodig om goed met haar te kunnen werken. Tijdens de nascholing, met professionele trainingsacteur, ervaar je de do's-and-don'ts van ieder type. Je leert hoe je effectief met ieder type om kunt gaan. Vanuit 'de zaal' treed je op als regisseur en als je wilt nodigen we je uit om actief in te springen.

Programma

- *Kennismaken met vier klantentypes*
We vragen aan jou goed te kijken, te luisteren en te analyseren
- *De interactie*
Herkennen van een type is stap één, zien wat er gebeurt in de samenwerking is stap twee.
- *Niets menselijks is ons vreemd*
Waar sta je zelf als het er op aan komt?

Om interactie mogelijk te maken werken we met een groep van maximaal 14 deelnemers.

Praktische informatie

- Tijd:** **Ontvangst met broodjes vanaf 18.30 uur**
Programma 19.00 – 22.00 uur
- Locatie:** **Bureau Groninger Apotheken Vereniging**
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen
- Accreditatie:** **3 uren. Alleen geldig wanneer u het gehele programma aanwezig bent en de presentielijst getekend heeft.**
- Kosten:** **leden GAV: € 150,00 exclusief 21% BTW**
niet-leden: € 165,00 exclusief 21% BTW
- Aanmelden:** **uiterlijk 1 september 2019**
U kunt zich aanmelden via het *aanmeldingsformulier KROG 2019*.