

Teilnahmebescheinigung

Pseudo Customer-Konzept zur Sicherung der Beratungsqualität

Die Marien-Apotheke Unterkochen, Rathausplatz 8, 73432 Aalen
ist am 7.6.18
von einem Pseudo Customer besucht worden und hat an einem
Coaching zur Beratungsqualität teilgenommen.

Inhalte des Pseudo Customer-Konzeptes

- Unangemeldeter Besuch eines speziell geschulten Pseudo Customers und Durchführung eines leitfadengestützten Beratungsgesprächs
- Konstruktives Feedbackgespräch mit dem Beratenden mit konkreten Verbesserungsvorschlägen für die Beratungspraxis (Coaching)
- Gespräch mit dem Apothekenleiter bzw. verantwortlichen Apotheker
- Schriftliches Feedback mit den aufbereiteten Ergebnissen und den wichtigsten Stärken und Verbesserungspotentialen der Apotheke

Ein **Pseudo Customer-Besuch** (Veranstaltungs-Nr. **4429**) wird im Rahmen der freiwilligen Fortbildung der Landesapothekerkammern mit **8 Punkten** der **Kategorie Seminar/Kurs/Workshop** bewertet. Die Anerkennung der Punkte kann durch die beteiligten Mitarbeiter bei der zuständigen Landesapothekerkammer geltend gemacht werden. Sobald der Apothekenleiter auf dem beiliegenden Formular eine Mitteilung über die Namen der beteiligten Mitarbeiter gemacht hat, stellt die Avoxa Mediengruppe den Teilnehmern die der Kammer einzureichende Bescheinigung der Punkte aus.