

# Seminare



1. Halbjahr

# 2019



## Liebes Apotheken-Team,

neue Gesetze und Bestimmungen im Apothekenalltag und die Wünsche der Patienten unter einen Hut zu bringen, ist im Apothekenalltag oft nicht einfach. Wenn dann noch etwas schief läuft und es Kritik hagelt, ist am Ende des Arbeitstages meist die Erschöpfung groß. Im neuen WINA-Seminar „Aufräumen im Kopf“ lernen Sie, wie Sie sich als Apotheker oder Apothekenmitarbeiter für solche Situationen so wappnen können, dass sie Sie nicht aus dem Gleichgewicht bringen.

Ebenfalls neu für Sie im Programm: Das Seminar „Problem ‚Beratungsklau‘ – Lösungsideen für den Apothekenalltag“. Immer häufiger erleben Apotheker und deren Mitarbeiter, dass sie Kunden fachkundig beraten, diese aber die Apotheke ohne einen Kauf wieder verlassen und sich die empfohlenen Produkte im Internet kaufen. Der Referent gibt Ihnen Tipps, wie Sie in solchen Fällen Lösungen finden und

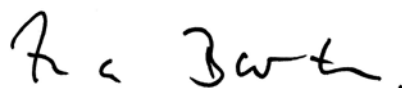
Ihre Kunden zum Kauf in Ihrer Apotheke anregen.

Nützliches Know-how für Apotheker vermittelt auch das Seminar „Arbeitsrecht kompakt für Apothekeninhaber“. Hier erhalten Sie wichtige Grundlagen des Arbeitsrechts an die Hand. Sie lernen welche Rechte und Pflichten sowohl für Sie als Arbeitgeber als für Ihre Mitarbeiter gelten. Außerdem erklärt Ihnen unsere Referentin, auf welche rechtlichen Vorschriften Sie bei der Bewerberauswahl, bestehenden Arbeitsverhältnissen und bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen besonders achten müssen.

Mehr zu den Seminaren der WINA GmbH in 2019 erfahren Sie in dieser Broschüre oder auf unserer Internetseite [www.wina-nds.de](http://www.wina-nds.de). Dort können Sie sich für Ihr gewünschtes Seminar auch online anmelden. Wir freuen uns auf Sie!



Kathrin Lausch  
Geschäftsführung  
WINA GmbH



Ina Bartels  
Geschäftsführung  
WINA GmbH

## Abrechnung & Recht

Problemfelder bei der Betriebsprüfung	6
Rund ums Hilfsmittel	7

## Apothekenführung & Personal

<b>Wieder da!</b> Arbeitsrecht kompakt für Apothekeninhaber	8
<b>Neu!</b> Aufräumen im Kopf	9
Brandschutz Helfer in der Apotheke	10
Erfolgreiches Zeitmanagement und Selbstorganisation	11
Praxisseminar zum Thema Datenschutz	12
<b>Neu!</b> Problem „Beratungsklaue“	13
Qualitätsmanagement in der Heimbeflieferung	14
So schaffen Sie ein Spitzen-Team	15

## Beratung & Verkauf

Die Zukunft der Biosimilars	16
Entgiftung des Körpers	17
Ernährungsberatung in der Apotheke	18
Ganzheitliche Therapie von Hauterkrankungen	19
Intensivschulungen Kosmetik	20
Mehr Umsatz durch Zusatzverkauf	26
Missbrauch von Arzneimitteln	27
Sinnvolle Mikronährstoffempfehlung	28
<b>Neu!</b> Trink- und Sondennahrung	29

## Betriebswirtschaft & Marketing

Erträge steigern durch cleveren OTC-Direktbezug	30
So wecken Sie die Kauflust bei Ihren Kunden	31
Werden Sie Warenwirtschaftsexperte	32

## Kommunikation

Vormittagsworkshop: Perfekt am Telefon	33	Neu!
Nachmittagsworkshop: Perfekt am Telefon	34	Neu!
Menschenkenntnis mit bioLogic®	35	Neu!

## Zertifizierungsseminare

Kompressionstherapie	36
Medizinische Bandagen	37
Rechtlicher Teil für Zertifizierungsseminare	38
Seminarkalender	21
Bildungsprämie	39
Anfahrt	40
Anmeldung	41
AGB – Anmelde- und Teilnahmebedingungen	42

## Impressum

### Herausgeber:

WINA – Wirtschafts- und Werbeinstitut  
niedersächsischer Apotheken GmbH  
Rendsburger Straße 24  
30659 Hannover  
Tel.: (0511) 61573-21  
Fax: (0511) 61573-33  
E-Mail: geschaeftsstelle@wina-nds.de

Amtsgericht Hannover  
HRB 2165  
Ust-ID: DE115651207

Bankverbindung:  
Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG Hannover  
IBAN: DE45 3006 0601 0002 4758 55  
BIC: DAAEDEDXXX

Geschäftsführerinnen: Kathrin Lausch, Ina Bartels

Titelbild: panthermedia.net/ Kzenon

### Redaktioneller Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der Seminarbroschüre teilweise nur die männliche Form verwendet. Selbstverständlich richten sich alle Informationen an Frauen und Männer gleichermaßen.

## Problemfelder bei der Betriebsprüfung

### Empfehlungen für eine ordnungsgemäße Kassenführung

Im Apothekenalltag ergeben sich verschiedene Herausforderungen aus steuerlicher und organisatorischer Sicht. Viele Apotheker stellen sich zum Beispiel die Frage, wie eine Kassenführung elektronisch und buchhalterisch auszusehen hat und welche steuerlichen Aufzeichnungen zu führen sind.

Unser Referent gibt Ihnen auf diese und weitere Fragen Antworten. Sie lernen, wie sich rechtliche Probleme im Hinblick auf moderne Apothekensoftware vermeiden bzw. lösen lassen und welche Aspekte Sie bei der Dokumentation der unterschiedlichen Kassenvorgänge beachten müssen. Ebenfalls bespricht der Referent mit Ihnen, wie ein Missbrauch des Kassensystems vermieden werden kann.

Das Seminar ist kein Ersatz für eine Rechtsberatung oder eine Steueroptimierung. Sie erhalten aber viele nützliche Tipps und bekommen mögliche Gefahrenfelder aufgezeigt, welche Sie nach dem Seminar bei Bedarf mit Ihrem Steuerberater besprechen können.

#### Hannover

19.02.2019, 10.00 – 14.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

160,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

210,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

#### Themenschwerpunkte:

*Ordnungsgemäße Kassenführung aus steuerlicher Sicht*

- Gesetzliche Grundlagen
- Umsetzung der „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD)
- Gesetzliche Änderungen zum 29.12.2016, 01.01.2018 und 01.01.2020

*Dokumentation von Kassenvorgängen*

- Stornierungen
- Bestandsänderungen
- Rabattgewährung/Gutscheine
- Anzahlungen/Kreditverkäufe
- Zuzahlungen

*Abgabe von Waren an Mitarbeiter/ Entnahmen des Apothekers*

- Erfassung im Kassensystem
- Steuerliche Aufzeichnungspflichten

*Arbeitnehmerkontrolle im digitalen Zeitalter*

- Fehlende Bedienerauthentifizierung und ihre Folgen
- Bedienerrechte/ Zugangsbeschränkungen zum System

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Filialleiter/innen

#### Referent:

Andreas Kühn,

Diplom-Finanzwirt (FH),

Betriebsprüfer im Finanzamt,

Schwerpunkt Apothekenprüfung

#### Fortbildungspunkte bei der

**Apothekerkammer Niedersachsen: 5**

## Rund ums Hilfsmittel

### Hinweise von der Abgabe bis zur Abrechnung

Die Abgabe von Hilfsmitteln ist ein komplizierter Vorgang und stellt viele Apotheken vor besondere Herausforderungen. Da Hilfsmittel nur auf der Grundlage von Verträgen und mit bestimmter Qualifikation abgegeben werden dürfen, ergeben sich in der Praxis tagtäglich Fragen, zu Themen wie Lieferberechtigung, Genehmigung, Abgabe und Abrechnung.

Unser Seminar bietet Ihnen umfassende Informationen rund um die Abgabe von Hilfsmitteln und Abrechnung von Hilfsmittelverordnungen. Im Rahmen des Seminars beantwortet Ihnen unsere Referentin auch Fragen zu Taxbeanstandungen und zur Genehmigung von Hilfsmitteln. Des Weiteren werden anhand von praktischen Beispielen aktuelle Taxbeanstandungen erläutert.

#### Themenschwerpunkte:

- Das ordnungsgemäß ausgestellte Rezept
- Hilfsmittellieferungsverträge auf Bundes- und Landesebene
- Lieferberechtigung
- Hilfsmittelverzeichnis und -richtlinien
- Verordnung von Hilfsmitteln, u. a. Einzelproduktverordnung
- Genehmigungspflichten und Ausnahmen
- Kostenvoranschläge
- Zuzahlung und Eigenbeteiligung der Versicherten gemäß den vertraglichen Regelungen
- Mietgebühren
- Ableitende Inkontinenz- und Kompressionsversorgung
- Bandagen und Orthesen
- Abrechnungsbestimmungen
- Abgabe-, Abrechnungs- und Beanstandungsfristen
- Praxisbeispiele zu aktuellen Taxbeanstandungen der Krankenkassen

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Martina Philippi,  
Landesapothekerverband Nds. e.V.

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 3

#### Osnabrück

07.02.2019, 17.00 – 19.30 Uhr  
Kath. Familien-Bildungsstätte  
Große Rosenstraße 18,49074 Osnabrück

#### Hannover

12.02.2019, 18.00 – 20.30 Uhr  
Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

85,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
120,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.  
Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Arbeitsrecht kompakt für Apothekeninhaber

Wieder  
da!

Die wichtigsten Tipps für die Praxis

Für die erfolgreiche Leitung Ihrer Apotheke ist ein fundiertes arbeitsrechtliches Know-how unerlässlich. Hier setzt unser Seminar an. Denn es vermittelt Ihnen umfassend wichtige Kenntnisse des Arbeitsrechts.

Sie erfahren, welche Rechte und Pflichten Sie als Arbeitgeber und welche Rechte und Pflichten Ihre Mitarbeiter haben. Außerdem erläutert Ihnen unsere Referentin, auf welche rechtlichen Vorschriften Sie bei der Bewerberauswahl, bestehenden Arbeitsverhältnissen und bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen besonders achten müssen.

### Themenschwerpunkte:

#### *Die Grundlagen des Arbeitsrechts*

- Die Anbahnung eines Arbeitsverhältnisses
- Personalauswahl
- Einstellungsgespräch
- Personalfragebogen
- Abschluss eines Arbeitsvertrages

#### *Das Arbeitsverhältnis im Zeitablauf*

- Geltungsbereich des Bundesrahmentarifvertrages
- Probezeit (Dauer und Kündigungsfrist)
- Arbeitszeit
- Gehalt und Sonderzahlung
- Urlaub
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall

#### *Die Beendigung des Arbeitsverhältnisses*

- Allgemeines
- Fristen
- Kündigungsschutzgesetz
- Ordentliche und außerordentliche Kündigung
- Änderungskündigung
- Aufhebungsvertrag
- Zeugnis

#### *Besondere Bestimmungen*

- Mutterschutz
- Elternzeit
- Teilzeittätigkeit
- Schwerbehinderte

### Zielgruppe:

Apothekeninhaber/innen

### Referentin:

Ass. jur. Petra Gemsjäger,  
Geschäftsführerin und Justiziarin  
des Arbeitgeberverbandes Deutscher  
Apotheken e.V.

### Fortbildungspunkte bei der

**Apothekerkammer Niedersachsen: 5**

### Hannover

08.05.2019, 14.00 – 19.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

160,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

210,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung



Neu!

## Aufräumen im Kopf

### Selbstmanagement für Apotheker, PTA und PKA im Apothekenalltag

Die Anforderungen in der Apotheke, die Wünsche der Patienten, neue Gesetze und Bestimmungen im Apothekenalltag unter einen Hut zu bringen, ist für Apotheker und Mitarbeiter oft nicht einfach. Wenn dann noch etwas schief läuft und es Kritik hagelt, ist am Ende des Arbeitstages meist die Erschöpfung groß. Statt der ersehnten abendlichen Entspannung kreisen die Gedanken im Kopf weiter und es wird hart mit sich ins Gericht gegangen, da man den eigenen – meist viel zu hohen – Ansprüchen nicht genügen konnte.

Unsere Referentin zeigt Ihnen im Seminar, wie sie hier einen Ausstieg schaffen können, in dem Sie schwierige Situationen selbstbestimmt managen. Sie erfahren, wie Sie sich innerlich so stärken können, dass Sie Kritik als informative Rückmeldung sehen, die Sie nicht aus dem Gleichgewicht bringt. Unter anderem erläutert die Seminarleiterin, wie sich Apotheker und deren Mitarbeiter ihrem „Inneren Kritiker“, der meist einen viel größeren Einfluss auf das Wohlbefinden hat, als die Stimmen von außen, wieder versöhnen und ihn als wichtigen Teil von sich begrüßen.

Ein weiterer Schwerpunkt im Seminar ist das rechtzeitige Abgrenzen und Ansprechen von Ärger. Die Referentin gibt Tipps, wie Sie Probleme oder Kritik konstruktiv und lösungsorientiert äußern können. Zudem beantwortet sie Fragen wie zum Beispiel „Wie kann ich Stopp sagen und mich dabei gut fühlen? Wie treffe ich den richtigen Ton und den richtigen Zeitpunkt? Gibt es Befürchtungen, die ich dabei habe? Was hindert mich und was hilft mir, bei mir zu bleiben?“

#### Themenschwerpunkte:

- Minutentankstellen im Alltag: Was hilft dabei, aufzutanken und Kraft zu schöpfen?
- Stressabbau in kurzer Zeit: Fünf Möglichkeiten, die weiterhelfen
- Umgang mit dem inneren Kritiker
- Zielführende Konfrontation: Wie bringe ich Lob und Kritik respektvoll an?
- Der sanfte Umgang mit Wut: Wie lerne ich das Ventil des Kessels zu steuern?
- Aggression als Lebensenergie: Was hält sie Gutes für uns bereit?
- Das Glück einladen: Welche Türe können wir ihm öffnen?
- Selbstmanagement-Tagebuch zum Eintragen der Gefahren und Erfolge

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Britta Odenthal,  
Kommunikations- und  
Verhaltenstrainerin, Autorin

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8

#### Hannover

13.03.2019, 09.30 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
300,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Brandschutzhelfer in der Apotheke

### Umsetzung von Arbeitsschutzmaßnahmen

Ein Brand ist für jedes Unternehmen eine ernste Gefährdung. Für den betrieblichen Brandschutz sind deshalb eine regelmäßige Unterweisung aller Beschäftigten und eine Ausbildung von Brandschutzhelfern unerlässlich.

In unserem Seminar lernen Sie, welche Aufgaben ein Brandschutzhelfer zu erfüllen hat und wie Arbeitsschutzmaßnahmen in der Apotheke umgesetzt werden.

Neben den rechtlichen Grundlagen sowie Aufgaben und Pflichten von Brandschutzhelfern vermittelt Ihnen der Referent anhand praktischer Beispiele, wie im Idealfall bei einem Brand reagiert, welche Feuerlöscher je nach Brandursache eingesetzt und was bei besonderen Gefahrenquellen in der Apotheke beachtet werden sollte.

#### Themenschwerpunkte:

*Rechtliche Grundlagen sowie Aufgaben und Pflichten von Brandschutzhelfern*

#### Hannover

30.04.2019, 09.00 – 12.00 Uhr

30.04.2019, 12.00 – 15.00 Uhr

30.04.2019, 15.00 – 18.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Braunschweig

18.06.2019, 10.00 – 13.00 Uhr

18.06.2019, 13.00 – 16.00 Uhr

Richard KEHR GmbH & Co. KG

Sudetenstraße 8, 38114 Braunschweig

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

#### *Grundzüge des Brandschutzes*

- Grundlagen der Verbrennung und der Vorgänge beim Löschen
- Häufige Brandursachen
- Betriebsspezifische Brandgefahren

#### *Betriebliche Brandschutzorganisation*

- Brandschutzordnung des Betriebes nach DIN 14096
- Alarmierungswege und -mittel
- Brandschutzeinrichtungen
- Sicherheitskennzeichnung

#### *Funktion und Wirkungsweise von Feuerlöscheinrichtungen*

#### *Gefahren durch Brände, Rauch und Atemgifte*

#### *Verhalten im Brandfall*

- Alarmierung
- Benutzung von Feuerlöschern
- Löschen von brennenden Personen

#### *Praxis*

- Handhabung, Funktion, Auslösemechanismen von Feuerlöschern
- Löschtaktik und eigene Grenzen der Brandbekämpfung
- Übung mit Feuerlöschern an einer Brandsimulationsanlage

#### **Zielgruppe:**

Personen, die in der Apotheke als Brandschutzhelfer tätig werden sollen

#### **Referent:**

Stefan Sandmann,  
Dipl. CFPA Brandschutz und  
Kreisbrandmeister

#### **Fortbildungspunkte bei der**

**Apothekerkammer Niedersachsen: 4**

## Erfolgreiches Zeitmanagement und Selbstorganisation

Effektivitätssteigerung und mehr Effizienz im Berufsalltag

Oft bleibt am Ende eines Arbeitstages das Gefühl zurück, dass wieder zu wenig Zeit für wichtige und nicht-alltägliche Aufgaben geblieben ist. Dazu zählt zum Beispiel die Einführung oder Aktualisierung eines Qualitätsmanagementsystems, die Umsetzung neuer Vorgaben aus Gesetzen und Verträgen oder einfach Dinge, zu denen Sie heute nicht gekommen sind.

Jede Apotheke muss sich permanent auf Veränderungen einstellen und die damit verbundenen Herausforderungen im Apothekenalltag meistern. Dies gelingt nur, wenn Sie die Prioritäten richtig setzen, sich gemeinsam mit Ihrem Team an die veränderten Erwartungen, Prozesse und Zeitrahmen aktiv anpassen und Gewohnheiten regulieren.

Unsere Referentin unterstützt Sie mit verschiedenen Methoden und Arbeitstechniken dabei, Ihre Potenziale zu erkennen, Zeitreserven zu entlarven und zeitraubende sowie störende Gewohnheiten zu reduzieren. Im Seminar stimmen Sie die Arbeitsmethodik auf Ihre eigene Persönlichkeit ab und erstellen ein persönliches Zeitmanagement-Profil. Erfahren Sie, welcher Zeitmanagement-Typ Sie sind, verknüpfen Sie Ihr Zeitmanagement-Verhalten mit den bedeutendsten Methoden und Techniken. Erfahren Sie, wie und ob Sie

Arbeit sinnvoll bündeln, welche Arbeiten Sie aufschieben können und bei welchen Tätigkeiten Sie zu viel Zeit investieren. Das Ziel des Seminars ist die Steigerung Ihrer Flexibilität, Effektivität und Zufriedenheit.

Wissenschaftlich fundierte und praxisorientierte Unterlagen ermöglichen einen ganzheitlichen Einstieg in das komplexe Thema.

### Themenschwerpunkte:

- Persönliches Zeitmanagement-Profil
- Strategieplaner
- Zeitkiller
- Anregungen und Lösungen
- Arbeitsstrukturen, Methoden und Techniken
- Zeitplanung mit Flexibilität
- „Praxis-Tools“

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Katrin Suhle,  
KSuhle. Erfolgsstrategien

### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8

#### Hannover

22.05.2019, 09.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Praxisseminar zum Thema Datenschutz

### Fragen aus dem Apothekenalltag

Die Sicherstellung des Datenschutzes sowie die Bestimmung eines Datenschutzbeauftragten sind gesetzlich verpflichtend – auch für Apotheken. Datenschutz spielt daher auch in Ihrem Alltag eine wichtige Rolle. Sie haben in diesem Praxisseminar die Möglichkeit, Fragen aus der täglichen Arbeit in der Apotheke zu besprechen.

Unser Referent erklärt Ihnen außerdem die Datenschutzbestimmungen beim Einsatz digitaler Medien und dem sogenannten „Cloud Computing“\*. Der rechtskonforme Einsatz von Kundenkarten, die rechtliche Stellung von Apotheken-Rechenzentren sowie der Umfang des Einsichtsrechts von Auditoren im Rahmen der Prüfung des Qualitätsmanagementsystems (QMS) sind weitere Themen, die in unserem Praxisseminar erläutert werden.

Gerne können Sie uns im Vorfeld Ihre Frage aus dem Apothekenalltag zukommen lassen. So besteht die Möglichkeit, dieses Thema gemeinsam in der Gruppe zu besprechen.

#### Oldenburg

14.02.2019, 14.00 – 17.00 Uhr  
BEST WESTERN Hotel Heide  
Melbrink 49–52, 26121 Oldenburg

#### Hannover

26.02.2019, 15.00 – 18.00 Uhr  
Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

125,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
170,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.  
Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

#### Themenschwerpunkte:

- Ihre Praxisbeispiele aus dem Apothekenalltag
- Der Einsatz digitaler Medien für Werbung und Vertrieb (Apps, Shops etc.)
- Der Einsatz von „Cloud Computing“\* unter besonderer Berücksichtigung des Berufsrechts
- Der rechtskonforme Einsatz von Kundenkarten (Einwilligung)
- Die rechtliche Stellung von Apotheken-Rechenzentren
- Der Umfang des Einsichtsrechts von Auditoren im Rahmen der Prüfung des QMS

\*„Cloud Computing“ umschreibt den Ansatz, abstrahierte IT-Infrastrukturen dynamisch an den Bedarf angepasst über ein Netzwerk zur Verfügung zu stellen.

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referent:

Dipl.-Ök. Stephan Rehfeld,  
Geschäftsführer scope & focus  
Service-Gesellschaft mbH,  
Datenschutzbeauftragter (TÜV),  
Datenschutz-Auditor der DQS GmbH

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 4**

## Problem „Beratungsklau“

**Neu!**

### Lösungsideen für den Apothekenalltag

Waren anschauen, sich beraten lassen, dann aber online kaufen: Leider erleben auch Apotheker und deren Mitarbeiter immer häufiger, dass sie Kunden fachkundig beraten, diese die Apotheke aber dann ohne einen Kauf wieder verlassen. Einige dieser Kunden erwerben das in der Apotheke empfohlene Produkt anschließend im Internet. Viele von ihnen haben dabei kein schlechtes Gewissen, wie verschiedene Studien zeigen.

Unser Referent zeigt Apothekern und Mitarbeitern im Seminar Möglichkeiten auf, wie sie dem vermehrt auftretenden „Beratungsklau“ begegnen können, um ihn möglichst zu vermeiden. Der Seminarleiter verdeutlicht Ihnen, welche Vorteile Apotheken vor Ort gegenüber dem Versandhandel haben. Dazu lernen Sie, wie Sie dieses Wissen positiv an den Kunden weitergeben und ihn zum Kauf in der Apotheke anregen können.

Zudem werden im Seminar viele Tipps vermittelt, die Ihnen dabei helfen, den Kunden an die Apotheke zu binden und Zusatzumsätze zu generieren.

#### Themenschwerpunkte:

- Was der Kunde heute von seiner Apotheke erwartet
- Trends und Tendenzen erkennen und nutzen
- Einsatz von Social Media
- Positive Kommunikation im Verkaufsgespräch
- Kundenorientierte Warenpräsentation
- Ideen für mehr Service zur Kundenbindung
- Übungen und Praxisbeispiele

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referent:

Hans Günter Lemke,  
Trainer, Handelsberater, Buchautor

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8

##### Hannover

21.02.2019, 10.00 – 17.00 Uhr  
Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

##### Oldenburg

27.06.2019, 10.00 – 17.00 Uhr  
BEST WESTERN Hotel Heide  
Melbrink 49-52, 26121 Oldenburg

#### Teilnahmegebühr:

215,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
290,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Qualitätsmanagement in der Heimbelieferung

Reibungslose Umsetzung der Apothekenbetriebsordnung

Die Versorgung der Bewohner von Heimen mit Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten ist eine anspruchsvolle Aufgabe für die Apotheke. Neben Qualitätsmanagementaspekten sind dabei auch rechtliche Vorgaben zu berücksichtigen. Reibungsverluste in diesen Abläufen sind in der Regel mit einem hohen Zeitaufwand verbunden.

In diesem Seminar lernen Sie, was Sie bei der Heimbelieferung beachten müssen, welche rechtlichen Vorgaben umzusetzen sind und wie Sie Ihre Abläufe optimieren können.

Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat, das als Nachweis für das Qualitätsmanagement und den Datenschutz genutzt werden kann.

### Themenschwerpunkte:

- Vorgaben aus Apothekengesetz und Apothekenbetriebsordnung
- Datenschutzaspekte in der Heimversorgung
- Vorratsprüfung
- Dokumentation und Information
- Schulung des Heimpersonals

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referent:

Andreas Schaupp,  
Dipl.-Betriebswirt, ISO-Auditor, Trainer  
und Berater im Gesundheitswesen

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 8**

### Hannover

04.04.2019, 10.00 – 18.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## So schaffen Sie ein Spitzen-Team

### Chef/innen-Abend

Ein engagiertes und gut funktionierendes Team ist ein entscheidendes Erfolgskriterium für Ihre Apotheke. Wer heute mit einem „Spitzen-Team“ arbeiten möchte, muss als Apothekenleiter/in wissen, wie man die Haltungen und Einstellungen der eigenen Mitarbeiter positiv beeinflusst. Neueste Erkenntnisse aus der Verhaltensforschung geben Hinweise darauf, wie das am besten funktioniert.

Unser Referent gibt Ihnen wertvolle Tipps, wie Sie es schaffen können, das eigene Apothekenteam zum Erfolg zu führen. Dazu erklärt er Ihnen, warum es hierfür erforderlich ist, sich den verschiedenen Teamprozessen zu stellen und diese professionell zu lenken. Das Seminar versetzt Sie schließlich in die Lage, wichtige Teamprozesse anzuregen und zu begleiten. So können Sie zum Beispiel die Teamarbeit für eine optimale Kundenorientierung einsetzen und mit Ihren eingespielten Mitarbeitern Spitzenleistungen erreichen.

Sie lernen außerdem, welche Mechanismen wirken bzw. wirken müssen, um Mitarbeiter positiv zu motivieren und Teams zusammenzuführen. Sie erfahren, wie Sie als Führungskraft Ihr Team so anspornen können, dass Sie und Ihre Mitarbeiter engagiert und mit Freude bei der Sache sind.

#### Themenschwerpunkte:

- Mitarbeiter zu Spitzenleistungen führen
- Was die Hirnforschung über Motivationsanreize sagt
- Einstellungen und Haltungen von Mitarbeitern ändern
- Prämien und Leistungssysteme
- Teamcoaching: Fordern und fördern
- Kundenorientierung als Element der Teamarbeit
- Teamförderliches Verhalten erreichen
- Vom Konsens zum Maßnahmenkatalog
- Mitarbeiter und Teams motivieren

#### Zielgruppe:

Apothekeninhaber/innen und Filialleiter/innen

#### Referent:

Klaus Holling,  
HOLLING KOMMUNIKATION,  
Kommunikations- und Verhaltenstrainer,  
Pädagoge, Managementcoach,  
Apotheken-Marketingberater

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 3

#### Hannover

09.05.2019, 18.30 – 21.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Die Zukunft der Biosimilars

Von der Entwicklung bis zur Abgabe

Biosimilars sind biotechnologisch hergestellte Arzneimittel. Sie sind Folgepräparate von Biopharmazeutika, deren Patent abgelaufen ist. Zudem sind sie kostengünstige und gleichwertige Alternativen zu den biopharmazeutischen Vorläuferarzneimitteln. Biosimilars bieten außerdem neue innovative Wirkansätze und werden zum Beispiel zur Behandlung von Krebs, Multipler Sklerose oder Diabetes eingesetzt.

Da Biosimilars im Apothekenalltag zukünftig eine immer größere Rolle spielen werden, vermittelt Ihnen unser Referent im Seminar Wissenswertes über Entwicklung, Zulassung und Abgabe von Biosimilars in der Apotheke. Mit diesem Hintergrundwissen können Sie Ihre Kunden auch in diesem Themenfeld kompetent beraten.

### Themenschwerpunkte:

- Hintergrund Biosimilar
- Unterschied zum Generikum
- Entwicklung Biosimilar
- Welche Biosimilars gibt es aktuell und zukünftig auf dem deutschen Markt?
- Welche Rahmenbedingungen sind bei der Abgabe in der Apotheke zu beachten?

*In Kooperation mit der Firma Hexal AG*

### Zielgruppe:

Apotheker/innen, Mitarbeiter/innen in Apotheken und Ärzte

### Referent:

Dr. rer. nat. Alexander Zörner,  
Apotheker

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 3**

### Hannover

15.05.2019, 19.00 – 21.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

20,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

30,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung



## Entgiftung des Körpers

### Ganzheitliche Beratung in der Apotheke

Niemals zuvor wurde der Mensch tagtäglich mit mehr und für den Körper unbekannteren Stoffen konfrontiert wie heute. Die Stoffe werden dem Körper einerseits freiwillig zugeführt, wie Nikotin und Alkohol. Andererseits fügen wir dem Körper aber auch unfreiwillig Stoffe zu wie Chemikalien in Wasser, Luft und Nahrungsmitteln. Die Folge ist eine zunehmende Belastung und Verschlackung der Gewebe.

Durch die Gift- und Schlackenstoffe wird die stoffliche und informative Ver- und Entsorgung der Zellen mehr und mehr unterbunden und der physiologische Ablauf der Funktionen be- bzw. verhindert. Als Folge kommt es zu einer immer höher werdenden Zahl von chronischen Erkrankungen, bedingt durch Be- bzw. Überlastungen des Körpers. In den meisten Fällen stellen Entgiftung und Ausleitung entscheidende Therapiemöglichkeiten dar.

In unserem Seminar erhalten Sie das Grundlagenwissen zu dieser Thematik, um interessierten Kunden in der Apotheke bei der eigenen ganzheitlichen Entgiftung und Ausleitung unterstützen zu können. Unser Referent erläutert beispielsweise, warum es wichtig ist, bei dem Einsatz von Entgiftungsmitteln zusätzlich Drainagemittel für Niere, Leber und Lymphe anzuwenden.

Mit diesen Kenntnissen können Sie Ihre Kunden ganzheitlich beraten, auf mögliche Ursachen von Beschwerden aufmerksam machen und erfolgreich durch Entgiftungs- und Darmsanierungskuren begleiten.

#### Themenschwerpunkte:

- Grundlagen erfolgreicher Entgiftung und Ausleitung
- Funktionsweise von Entgiftungs- und Ausleitungstherapien

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referent:

Dr. rer. nat. Oliver Ploss,  
Apotheker und praktizierender  
Heilpraktiker, Lehrbeauftragter der  
Universität Münster für Homöopathie  
und Naturheilkunde

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 4

#### Hannover

26.03.2019, 10.00 – 13.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Ernährungsberatung in der Apotheke

### Individuelle Betreuung bei der Gewichtsreduktion

Nach einer aktuellen Auswertung des Robert Koch-Instituts sind unter den 18- bis 79-Jährigen in der Bevölkerung bereits 67 Prozent der Männer und 53 Prozent der Frauen übergewichtig. Auch bei Kindern und Jugendlichen ist die Tendenz steigend. Für viele dieser übergewichtigen Menschen sind Apotheken die erste Anlaufstelle, wenn sie abnehmen wollen. Diese Kunden wünschen sich neben einer kompetenten Ernährungsberatung auch ein besonderes Einfühlungsvermögen. Nutzen Sie das Seminar, um Ihre Kunden mit Abnehmwunsch fachkundig und verständnisvoll zu unterstützen.

Auf Basis des aktuellen wissenschaftlichen Stands vermittelt Ihnen die Referentin, worauf es bei einer erfolgreichen Gewichtsreduktion ankommt und wie Sie Betroffene optimal beraten. Sie lernen, wie Sie Ihre Kunden durch eine fachkundige Beratung für eine gesündere Lebensweise begeistern können. Dazu erklärt Ihnen die Referentin, wie eine Bewertung moderner Diäten und Ernährungstheorien vorgenommen wird, um Ihre Kunden bei der Ernährungsumstellung bestmöglich unterstützen zu können. Auf diese Weise erleichtern Sie nicht nur Ihren Kunden den Start in ein körperlich aktives Leben, son-

dern schaffen gleichzeitig eine langfristige Kundenbindung. Außerdem können Sie das Thema nutzen, um zusätzliche Umsätze für Ihre Apotheke zu generieren.

#### Themenschwerpunkte:

- Was ist eine ausgewogene Ernährung?
- Ernährungspyramide
- Was ist wichtig für eine dauerhafte Gewichtsreduktion?
- Ernährungsumstellung Schritt für Schritt
- Abnehmen ohne Bewegung?
- Wie sind bekannte Ernährungsformen (vegan, vegetarisch) zu beurteilen?
- Wie sind Diäten (Glyx-, Low-carb- und Low-fat-Diät) zu beurteilen?
- Gängige Diätpräparate aus der Apotheke
- Diät bei Glutenunverträglichkeit und Laktoseintoleranz
- Marketingaktionen zum Thema Diät

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Claudia Wieger,  
Apothekerin, Ernährungsberaterin,  
Verkaufstrainerin

#### Fortbildungspunkte bei der

Apothekerkammer Niedersachsen: 8

#### Hannover

18.03.2019, 9.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Ganzheitliche Therapie von Hauterkrankungen

Naturheilkundliche Therapiekonzepte für die OTC-Beratung

In den letzten Jahren ist eine zunehmende Belastung unserer Haut durch Reizstoffe in Kosmetika und Textilien sowie durch Umweltveränderungen und Stress zu verzeichnen. Die Folge sind Hauterkrankungen, die sogar chronisch werden können. Den Betroffenen bereiten diese Hautveränderungen oft unangenehme Beschwerden wie Rötungen, Juckreiz oder schmerzhafte Entzündungen.

In der Apotheke wird das pharmazeutische Personal deshalb immer öfter mit chronischen Hauterkrankungen bei Kindern und Erwachsenen konfrontiert. Erweitern Sie in unserem Seminar Ihr Wissen und werden zum gefragten Ansprechpartner für ganzheitliche Therapiemöglichkeiten. Oft benötigen die Betroffenen nicht nur entsprechende Arzneien, sondern auch ein auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Hautpflegesortiment. Nutzen Sie diese Gelegenheit für den Aufbau neuer Kundenbeziehungen und generieren Sie Zusatzverkäufe!

Im Seminar stellt Ihnen der Referent die Erkrankungsbilder Neurodermitis, Schuppenflechte, Haarausfall, Mykosen und Hämorrhoiden vor. Dazu lernen Sie natur-

heilkundliche differentialdiagnostische Hintergründe kennen, die bei der ganzheitlichen Behandlung dieser Erkrankungen wichtig sind. Zu den einzelnen Erkrankungsbildern vermittelt Ihnen der Referent naturheilkundliche Therapiekonzepte, die Sie gleich nach dem Seminar in der OTC-Beratung, ggf. ergänzend zu einer ärztlichen Therapie, einsetzen können.

### Themenschwerpunkte:

- Verschiedene Erkrankungsbilder
- Naturheilkundliche Hintergründe
- Naturheilkundliche Therapiekonzepte für Ihre OTC-Beratung

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referent:

Dr. rer. nat. Oliver Ploss,  
Apotheker und praktizierender  
Heilpraktiker, Lehrbeauftragter der  
Universität Münster für Homöopathie  
und Naturheilkunde

### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 4

#### Hannover

26.03.2019, 14.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Intensivschulungen Kosmetik

Mit Qualifizierung zum/zur Kosmetikfachberater/in

Die Dermokosmetik nimmt einen wichtigen Stellenwert in der Apotheke ein. Ein Kunde, der ein Rezept einlöst oder OTC-Produkte kauft, ist auch ein möglicher Patient für Dermokosmetik und Hautpflege. Sie wollten sich schon immer intensiv um die Kosmetik in Ihrer Apotheke kümmern und alle Grundlagen und Tipps beherrschen, die für die Beratung wichtig sind? Mit dieser Seminarreihe ermöglichen wir Ihnen den Einstieg.

Die drei angebotenen Blöcke führen zu dem Abschluss „Kosmetikfachberater/in“. Voraussetzung dafür ist, dass Sie aktiv am Seminar teilnehmen und zwei schriftliche Prüfungen absolvieren. Die Module bauen aufeinander auf. Sofern Seminarplätze verfügbar sind, können Sie die Module auch einzeln buchen.

In praktischen Übungen trainieren Sie Situationen aus dem Apothekenalltag. In der Motivationseinheit von Block 3 stärken Sie Ihren eigenen Willen zur persönlichen Verbesserung und erfahren, wie wichtig der Kunde für die Existenz der Apotheke ist.

### Block 1: Intensivkurs Kosmetologie und apothekenrelevante Dermatologie

- Hautaufbau und dermatologische Hautgrundlagen
- Hauttypen, Hautzustände
- Atopisches Ekzem, Akne und akneähnliche Erkrankungen
- Hautalterungsprozesse/Anti Aging
- Reinigung hautzustandgerecht
- Hautpflege: Welche Creme für wen?
- Richtige Anwendung kosmetischer Produkte

- Veränderungen der Haut durch Hormon- und Umwelteinflüsse
- Haut, Ernährung und Nahrungsergänzung
- Haut und Arzneimittel
- Kosmetisch relevante Inhaltsstoffe

### Block 2: Markenunabhängiges Make-up-Training (Theorie und Praxis)

- Lifestyle-Typen
- Systematischer Aufbau eines kompletten Make-Up
- Grundierung (Technik, richtiger Make-Up-Ton)
- Augenbrauen (Start- und Endpunkt, Verlauf, Farbe)
- Augenformen (Schlupflid, vor-, eng- und weitstehende Augen)
- Beeinflussung der Gesichtsformen durch Rouge und Modellage
- Farbtheorie, kalte/ warme Farben
- Farbharmonie
- Fachkunde für dekorative Kosmetik
- Kleiner Verkaufsleitfaden für dekorative Kosmetik
- Praktisches Training

Sie analysieren das Gesicht Ihres Schminkepartners und schminken sich anschließend gegenseitig. Dabei werden die richtige Arbeitstechnik, die harmonische Farbzusammenstellung sowie die Sauberkeit am Arbeitsplatz bewertet.

Die Produkte werden alle gestellt. Bringen Sie gern bei vorhandenen Allergien Ihre eigenen Schminkepinsel und Produkte mit.

*Weitere Informationen auf Seite 25*

Die schnelle  
**Terminübersicht**  
für Ihre Pinwand!

**Seminarkalender**  
**1. Halbjahr**

**2019**

# Seminar kalender 1. Halbjahr 2019

Januar			Februar			März		
1 Di	Neujahr	<b>Ferien</b>	1 Fr	<b>Ferien</b>		1 Fr		
2 Mi			2 Sa			2 Sa		
3 Do			3 So			3 So		
4 Fr			4 Mo			4 Mo		
5 Sa			5 Di			5 Di		
6 So			6 Mi			6 Mi		
7 Mo			7 Do	Rund ums Hilfsmittel (OS)	<b>S. 7</b>	7 Do		
8 Di			8 Fr			8 Fr		
9 Mi			9 Sa			9 Sa	Nds. Apothekertag 2019	
10 Do			10 So			10 So		
11 Fr			11 Mo			11 Mo		
12 Sa			12 Di	Rund ums Hilfsmittel (H)	<b>S. 7</b>	12 Di		
13 So			13 Mi			13 Mi	Aufräumen im Kopf (H)	<b>S. 9</b>
14 Mo			14 Do	Praxisseminar zum Thema Datenschutz (OL)	<b>S. 12</b>	14 Do	Trink- und Sondennahrung (H)	<b>S. 29</b>
15 Di			15 Fr			15 Fr		
16 Mi			16 Sa			16 Sa		
17 Do			17 So			17 So		
18 Fr			18 Mo			18 Mo	Ernährungsberatung in der Apotheke (H)	<b>S. 18</b>
19 Sa			19 Di	Problemfelder bei der Betriebsprüfung	<b>S. 6</b>	19 Di		
20 So			20 Mi			20 Mi		
21 Mo			21 Do	Problem „Beratungsklau“ (H)	<b>S. 13</b>	21 Do		
22 Di			22 Fr			22 Fr		
23 Mi			23 Sa			23 Sa		
24 Do			24 So			24 So		
25 Fr			25 Mo			25 Mo		
26 Sa			26 Di	Praxisseminar zum Thema Datenschutz (H)	<b>S. 12</b>	26 Di	Entgiftung des Körpers (H) Ganzheitliche Therapie von Hauterkrankungen (H)	<b>S. 17</b> <b>S. 19</b>
27 So			27 Mi			27 Mi	Missbrauch von Arzneimitteln (H)	<b>S. 27</b>
28 Mo			28 Do	Menschenkenntnis mit bioLogic (H)	<b>S. 35</b>	28 Do		
29 Di						29 Fr		
30 Mi						30 Sa		
31 Do						31 So		

April			Mai			Juni		
1 Mo			1 Mi Tag der Arbeit			1 Sa		
2 Di	Erträge steigern durch cleveren OTC-Direktbezug (H)	<b>S. 30</b>	2 Do			2 So		
3 Mi	Rechtlicher Teil (H)	<b>S. 38</b>	3 Fr			3 Mo		
4 Do	Qualitätsmanagement in der Heimbeflieferung (H)	<b>S. 14</b>	4 Sa			4 Di	Werden Sie Warenwirtschaftsexperte (H)	<b>S. 32</b>
5 Fr			5 So			5 Mi		
6 Sa			6 Mo			6 Do		
7 So			7 Di			7 Fr		
8 Mo			8 Mi Arbeitsrecht (H)	<b>S. 8</b>		8 Sa	Ferien	
9 Di			9 Do So schaffen Sie ein Spitzen-Team (H)	<b>S. 15</b>		9 So		
10 Mi			10 Fr So wecken Sie die Kauflust bei Ihren Kunden (H)	<b>S. 31</b>		10 Mo Pfingstmontag		
11 Do			11 Sa			11 Di		
12 Fr			12 So Muttertag			12 Mi		
13 Sa			13 Mo			13 Do Sinnvolle Mikronährstoffempfehlung (H)		<b>S. 28</b>
14 So			14 Di Medizinische Bandagen (H)	<b>S. 37</b>		14 Fr		
15 Mo			15 Mi Biosimilar (H)	<b>S. 16</b>		15 Sa		
16 Di			16 Do			16 So		
17 Mi			17 Fr			17 Mo		
18 Do			18 Sa			18 Di Brandschutz Helfer (BS)		<b>S. 10</b>
19 Fr Karfreitag			19 So			19 Mi		
20 Sa			20 Mo			20 Do Problem „Beratungsklau“ (H)		<b>S. 13</b>
21 So			21 Di Kompressionstherapie (H)	<b>S. 36</b>		21 Fr		
22 Mo Ostermontag			22 Mi Erfolgreiches Zeitmanagement und Selbstorganisation (H)	<b>S. 11</b>		22 Sa		
23 Di			23 Do			23 So		
24 Mi			24 Fr			24 Mo		
25 Do	Perfekt am Telefon Teil 1 (H) Perfekt am Telefon Teil 2 (H)	<b>S. 33</b> <b>S. 34</b>	25 Sa			25 Di Kosmetikfachberater/in – Block 1 (H)		<b>S. 20</b>
26 Fr			26 So			26 Mi Kosmetikfachberater/in – Block 1 (H)		<b>S. 20</b>
27 Sa			27 Mo			27 Do Mehr Umsatz durch Zusatzverkauf (H) Problem „Beratungsklau“ (OL)		<b>S. 26</b> <b>S. 13</b>
28 So			28 Di			28 Fr		
29 Mo			29 Mi			29 Sa		
30 Di Brandschutz Helfer (H)		<b>S. 10</b>	30 Do Christi Himmelfahrt			30 So		
			31 Fr					





### Block 3: Beraten, Verkaufen und Marketing

- Markenunabhängiges Verkaufstraining und Marketing für Apothekenkosmetik
- Das Verkaufsgespräch
- Kundentypen und Kundenbedürfnisse
- Unterschiedliche Fragetechniken
- Erfolgreiches Verkaufsgespräch Schritt für Schritt, Umgang mit Einwänden
- Verknüpfung Rezept und Kosmetik
- Umgang mit Reklamationen, Sinnvolle Zusatzverkäufe
- Kundenbindungsmaßnahmen
- Wichtige Schritte für die Aktionsplanung
- Warenplatzierung in der Freiwahl
- Maßnahmen zur Umsetzung von Webmaßnahmen wie Workshops oder Endverbraucherabende
- Praktische Übungen zur Aktionsplanung

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Beate Smelter,  
KompetenzWERK, Kosmetikerin,  
Visagistin

### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen je Block: 16

#### Prüfung 1: 27.08.2019,

9.00 Uhr – 10.00 Uhr

- schriftliche Prüfung der Inhalte von Block 1
- kann freiwillig abgelegt werden
- einmalige Prüfungsgebühr von 50,00 Euro zzgl. MwSt. (gilt für beide Prüfungen zusammen)

#### Prüfung 2: 24.09.2019,

9.00 Uhr – 10.00 Uhr

- schriftliche Prüfung der Inhalte von Block 2
- kann freiwillig abgelegt werden
- einmalige Prüfungsgebühr von 50,00 Euro zzgl. MwSt. (gilt für beide Prüfungen zusammen)

Die erfolgreiche Teilnahme an den Prüfungen und an allen drei Seminarmodulen sind Voraussetzung für das Zertifikat „Kosmetikfachberater/in“.

#### Hannover

Block 1

25.06.2019, 10.00 – 18.00 Uhr

26.06.2019, 09.00 – 17.00 Uhr

Block 2

27.08.2019, 10.00 – 17.00 Uhr

28.08.2019, 09.00 – 16.00 Uhr

Block 3

24.09.2019, 10.00 – 17.00 Uhr

25.09.2019, 09.00 – 16.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr je Block:

375,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

500,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Mehr Umsatz durch aktiven Zusatzverkauf

### Tipps für ganzheitliche Verkaufsstrategien

Aktuelle Studien belegen, dass vier von fünf Apothekenkunden eine Zusatzempfehlung wünschen. Nutzen Sie diese Gelegenheit und schaffen Sie mit weiteren Verkäufen, die über die reine Rezeptbelieferung hinausgehen, stabile wirtschaftliche Rahmenbedingungen für die Zukunft Ihrer Apotheke.

Erhöhen Sie Ihren Umsatz je Kundenkontakt auf professionelle und kompetente Weise mit dem sogenannten „Cross-Selling“. Hierbei geht es um eine ganzheitliche Verkaufsstrategie, die den umfassenden Bedarf des Kunden berücksichtigt und diesen so weit wie möglich mit Produkten aus Ihrer Apotheke abdeckt. Außerdem unterstreichen Sie mit ergänzenden Empfehlungen Ihre Beratungskompetenz und vertiefen das Vertrauen des Kunden in Ihre Dienstleistungen. Die daraus resultierende intensive Kundenbindung führt wiederum zur Steigerung Ihres Umsatzes.

Im Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihr Leistungsangebot überzeugend präsentieren können und zusätzlich zum gewünschten Präparat auch auf passende, ergänzende oder weitere Produkte der Sicht- und Frei-

wahl hinweisen können. Unsere Referentin vermittelt Ihnen, welche Verkaufschancen aus den verschiedenen Situationen hervorgehen und wie Sie die Strategien später im Arbeitsalltag umsetzen können.

#### Themenschwerpunkte:

- Softfaktoren für eine angenehme Beratung, „wie tickt der Kunden“
- Eingangssituationen
- „Schwierige“ Kunden, kein Problem!
- Die „Google-Methode“ für „Cross Selling“
- Nutzenargumente
- Einwände behandeln
- Welche Aktionen machen Sinn?
- Leitfaden zur Aktionsplanung
- Anleitung und Übungen zur Umsetzung in die Praxis

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Beate Smelter,  
KompetenzWERK

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 8**

#### Hannover

27.06.2019, 09.30 – 17.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Missbrauch von Arzneimitteln

Kunden aus der Abhängigkeit helfen

Die Übergänge zwischen dem bestimmungsgemäßen Gebrauch von Medikamenten und deren Missbrauch sind oft fließend. Gerade Nasensprays, Schmerzmittel oder Abführmittel gehören als Teil der Selbstmedikation zu den Medikamentengruppen, die zu häufig eingenommen werden. Bei verschreibungspflichtigen Medikamenten bestimmt zwar der Arzt die Dosis und Häufigkeit der Einnahme. Dennoch kommt es in diesem Bereich auch häufig zu Fehleinnahmen.

Entsprechend schwierig ist es für den Apotheker und für die Mitarbeiter bei der Abgabe von Medikamenten, einen Missbrauch oder eine Abhängigkeit beim Kunden zu erkennen. Gerade deshalb muss das Apothekenteam auf Anzeichen, wie beispielsweise auffälliges Verhalten ihrer Kunden, achten und bei Verdacht eines Missbrauchs ordnungsgemäß reagieren. Denn gemäß Apothekenbetriebsordnung sind Sie als Apotheker oder Apothekenmitarbeiter dazu verpflichtet, bei Verdacht auf missbräuchliche Einnahme die Abgabe im schlimmsten Fall zu verweigern.

In unserem Seminar erfahren Sie, welche Anzeichen auf einen Missbrauch hinweisen und wie Sie sich bei Verdacht einer Abhängigkeit verhalten sollten. Neben

den Grundlagen der Medikamentenabhängigkeit und dem Missbrauch von pharmazeutischen Stoffen (vorwiegend zum Berauschen) vermittelt Ihnen die Referentin auch, wie Sie in Konfliktsituationen mit Ihren Kunden oder auch dem verschreibenden Arzt umgehen können.

### Themenschwerpunkte:

- Grundlagen der Medikamentenabhängigkeit
- Missbrauch von pharmazeutischen Stoffen
- Konfliktsituationen bewältigen

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Grit Spading,  
Apothekerin

### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 3

#### Hannover

27.03.2019, 10.00 – 12.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
200,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Sinnvolle Mikronährstoffempfehlung

### Kompetenz und Erfolg im Beratungsgespräch

Eine optimale Versorgung mit Vitaminen, Mineralstoffen und anderen Mikronährstoffen ist wichtig, damit sämtliche Stoffwechselprozesse in unserem Körper reibungslos funktionieren. Ein guter Mikronährstoffstatus bildet außerdem die Basis für die Vorbeugung von chronisch-degenerativen Erkrankungen sowie für eine optimale physische und mentale Leistungsfähigkeit. Erweitern Sie die Beratungskompetenz Ihrer Apotheke mit diesem wichtigen Spezialwissen! Mit fundierten Argumenten, passenden Ansprache- und Empfehlungsanleitungen überzeugen Sie Ihre Kunden, durch Mikronährstoffergänzungen ihre Lebensqualität zu verbessern.

Unsere Referentin gibt Ihnen eine Übersicht darüber, welche Mikronährstoffe in der Bevölkerung Mangelware sind. Sie erläutert welche klassischen Arzneimittel den Mikronährstoffhaushalt nachhaltig stören und welche sinnvollen Gegenmaßnahmen und Dosierungen in der Apotheke empfohlen werden können. In dem Seminar werden zudem die Ergebnisse der „Nationalen Verzehrstudie II“ vorgestellt, um die Berichte in Magazinen und Ver-

braucherzeitschriften besser einordnen zu können und im Kundengespräch entsprechend fachlich kompetent aufzutreten.

Lernen Sie, wie Sie im Beratungsalltag sinnvolle Tipps zu Mikronährstoffen so platzieren, dass Ihre Kunden neugierig werden und mehr wissen wollen.

#### Themenschwerpunkte:

- Nutzen von Nahrungsergänzungsmitteln
- Argumentationshilfen und Umgang mit Einwänden
- Dosierungsrichtlinien
- Arzneimittel als Mikronährstoffräuber: Wo entsteht Beratungsbedarf?

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Claudia Wieger  
Apothekerin, Ernährungsberaterin,  
Verkaufstrainerin

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 8**

#### Hannover

13.06.2019, 09.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Trink- und Sondennahrung

Praxisnah beraten und empfehlen

Neu!

In der Apotheke werden Schwerkranke, die über Trink- oder Sondennahrung ernährt werden müssen, meist über lange Zeit begleitet. Oft sehen Apotheker und deren Mitarbeiter frühzeitig anhand der Rezepte, was auf einen Kunden oder deren Angehörige zukommt. „Trinkpäckchen“ auf Rezept oder als Zusatzempfehlung sind der Einstieg in eine kompetente Beratung, für die diese Kunden besonders dankbar sind. Machen Sie sich fit, um die verschiedenen Patientengruppen optimal unterstützen zu können!

In unserem Seminar erläutert Ihnen die Referentin die Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Trink- und Sondennahrung und geht auf deren Zusammensetzung und Anwendungsgebiete ein. Außerdem bespricht sie die Bedürfnisse verschiedener Patientengruppen, die auf diese Ernährungsweise vorübergehend oder langfristig angewiesen sind.

Gerne können Sie im Seminar selbst Trinknahrung probieren, da es immer einfacher ist, von etwas zu sprechen, wenn man es selbst erlebt und erfahren hat.

### Themenschwerpunkte

- Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Trink- und Sondennahrung
- Zusammensetzung und Anwendungsgebiete von Trink- und Sondennahrung
- Besondere Patientengruppen wie Diabetiker, Lebererkrankte, Nierenerkrankte, Dialysepatienten und Krebspatienten
- Umgang mit Durchfällen
- Schluckstörung
- Angehörige von Schlaganfallpatienten richtig beraten

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Dr. Sabine Brehme,  
Fachapothekerin für Klinische Pharmazie und Gesundheitsberatung, Dozentin, Lehrbeauftragte der Fließner Fachhochschule, Autorin

### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 4

#### Hannover

14.03.2019, 14.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Erträge steigern durch cleveren OTC-Direktbezug

Den Einkauf professioneller gestalten

Noch bis vor wenigen Jahren war es ausreichend für Apotheken, sich bei Verhandlungen mit Großhändlern über pauschale Konditionen auszutauschen. Die aktuellen Rahmenbedingungen des Apothekenmarktes machen jetzt jedoch differenziertere Verhandlungsstrategien beim Einkauf unumgänglich. Denn für das wirtschaftliche Arbeiten in der Apotheke wird es in Zukunft immer wichtiger, die Ertragsreserven auszuschöpfen. In den Fokus rückt hierbei zunehmend der OTC-Direkteinkauf, da sich durch die gesetzlichen Neuerungen die Konditionen für die Apotheken gerade im Bereich des Großhandels verschlechtert haben.

In diesem Seminar erhalten Sie die notwendigen Grundlagenkenntnisse zum OTC-Direkteinkauf. Unsere Referentin bespricht mit Ihnen, worauf Sie beim Einkauf achten müssen und welche Verhandlungsstrategien beim Direkteinkauf wichtig sind. Praktische Tipps zur Bewertung von Rabattzusagen und Regeln für die Preisgestaltung der OTC-Präparate erleichtern Ihnen die Arbeit in der Apotheke.

### Themenschwerpunkte:

#### *Direkteinkauf*

- Begriffsdefinition
- Wann lohnt sich ein Direkteinkauf?
- Verhandlungsstrategien
- Gesetzliche Einschränkungen im Rx-Bereich

#### *Großhandelseinkauf*

- Wie lassen sich Großhandelseinkauf und Direkteinkauf kombinieren?
- Wie sind die gesetzlichen Vorgaben für den Einkauf von verschreibungspflichtigen Arzneimitteln gestaltet?

#### *OTC-Preisgestaltung*

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Andrea Herbert,  
Pharmazieökonomin (FH), PTA,  
Chefeinkäuferin Apotheke

### Fortbildungspunkte bei der

**Apothekerkammer Niedersachsen: 3**

### Hannover

02.04.2019, 14.30 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## So wecken Sie die Kauflust bei Ihren Kunden

### Neue Marketingstrategien für die Apotheke

Die erfolgreiche Apotheke der Zukunft sollte verstärkt die Gefühle ihrer Kunden ansprechen, um erste Anlaufstelle bei Gesundheitsfragen zu bleiben. Wie kann eine Apotheke ein emotional ansprechendes Beratungsumfeld schaffen? Entscheidende Punkte hierfür sind neben der Atmosphäre und Warenpräsentation vor allem die Bereitschaft des Teams, dem Kunden mehr Service entgegenzubringen, als es andere tun.

In diesem Seminar lernen Sie die wichtigsten Instrumente des modernen Marketings kennen. Sie erfahren, wie andere Märkte und Anbieter seit Jahren die Gefühle Ihrer Kunden konkret ansprechen. An vielen Beispielen werden unter anderem die vielfältigen Möglichkeiten emotionalen Marketings verdeutlicht. Sie erhalten zudem wissenschaftlich untermauerte Informationen, warum Kunden kaufen und wie es Ihnen gelingt, die Freude des Kunden am Kauf subtil zu fördern.

Unser Referent vermittelt Ihnen, wie Sie Emotionsverstärker in Ihrer Apotheke optimal einsetzen und aus vielen Einkäufern sogenannte „Shopper“ machen können, um damit gezielt und langfristig den Abverkauf zu fördern.

#### Themenschwerpunkte:

- Modernes Marketing: Was Apotheken von anderen Branchen lernen können
- Die Markenapotheke als Vertrauensanker
- Formen des emotionalen Marketings
- Instrumente emotionaler Kundenbindung
- Von der Information zur Emotion
- Gestalten Sie Ihren Markenauftritt
- Das Team als Emotionsverstärker

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen, Filialleiter/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referent:

Klaus Holling,  
HOLLING KOMMUNIKATION  
Kommunikations- und Verhaltenstrainer,  
Pädagoge, Managementcoach,  
Apotheken-Marketingberater

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8

#### Hannover

10.05.2019, 09.30 – 16.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

300,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Werden Sie Warenwirtschaftsexperte

Strategien zum optimalen Einkauf und zur erfolgreichen Steuerung des Warenlagers

Warenbeschaffung und Lagerhaltung sind die Voraussetzungen für die termingerechte Abgabe von Arzneimitteln in der Apotheke. Das Hauptziel ist eine optimale Lieferfähigkeit, um die Bevölkerung zeitnah mit Arzneimitteln zu versorgen. Geringe Beschaffungs- und Lagerkosten bilden dabei primäre Nebenziele für die Rentabilität der Apotheke.

Im ersten Teil des Seminars liegt der Schwerpunkt darauf, wie die Warenbeschaffung aus betriebswirtschaftlicher Sicht optimiert werden kann. Neben den Vor- und Nachteilen der verschiedenen Warenbezugsarten sowie den Hauptkriterien zur Entscheidung zwischen Großhandels- und Direktvertrieb gibt Ihnen die Referentin Tipps für Verhandlungsgespräche und stellt Ihnen wichtige Kriterien zur Kontrolle der monatlichen Großhandels-sammelrechnung vor.

Im zweiten Teil des Seminars lernen Sie, welche Warenwirtschaft und rationelle Lagerhaltung erforderlich ist, um die Zeitspanne zwischen Bestellung und Lieferung zu überbrücken. Die Referentin bespricht mit Ihnen wichtige Kennzahlen zur Steuerung des Warenlagers (z.B. Lagerdrehzahl, Nutzenkennziffer) und

gibt nützliche Tipps zur Bestandssteuerung und Sortimentsoptimierung. Dazu stellt sie Ihnen die wichtigsten Listen und Lager-Analysen für eine wirtschaftliche Lagerhaltung vor.

Einen weiteren Fokus im Seminar legt unsere Referentin auf die Anforderungen an das Warenwirtschaftssystem zur Unterstützung kaufmännischer Aufgaben und die Möglichkeiten einer apothekenübergreifenden Lagerhaltung mit Warenlager-schnittmenge beispielsweise in Filialen.

### Themenschwerpunkte:

- Optimierung der Warenbeschaffung
- Vor- und Nachteile verschiedener Warenbezugsarten
- Vor- und Nachteile von Großhandels- und Direktvertrieb
- Tipps für Verhandlungsgespräche
- Kontrolle der monatlichen Großhandelssammelrechnung
- Wichtige Kennzahlen zur Steuerung des Warenlagers
- Tipps zur Bestandssteuerung und Sortimentsoptimierung
- Anforderungen an das Warenwirtschaftssystem

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Katharina Spieker,  
Fachapothekerin für Allgemeinpharmazie, Apothekenbetriebswirtin (FH)

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 5**

### Hannover

04.06.2019, 10.00 – 13.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

150,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

200,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung



## Vormittagsworkshop: Perfekt am Telefon

**Neu!**

### Professioneller Kundenservice

In Ihrer Apotheke spielt der telefonische Kontakt mit den Kunden eine wichtige Rolle, denn Kundenanfragen erfolgen häufig telefonisch. Der Einfluss durch das Verhalten am Telefon wird oftmals unterschätzt. Dabei ist ein professionelles und sicheres Verhalten am Telefon für die positive Außenwirkung Ihrer Apotheke entscheidend. Nutzen Sie das Telefongespräch, um Ihre Apotheke als serviceorientierten Dienstleister zu profilieren!

Unser Seminar vermittelt Ihnen, wie Sie Kundengespräche am Telefon zielorientiert führen und mit den Kunden effektiv agieren. In diesem Workshop lernen Sie unter anderem welche Formulierungen sich nachteilig auf das Image der Apotheke auswirken, wie wichtig bereits die Begrüßungsfloskel ist und wie sie durch eine kundenorientierte Rhetorik punkten können.

Dieser Workshop kann separat oder vorbereitend zum Nachmittagsworkshop besucht werden.

#### Themenschwerpunkte:

- Bedeutung des Telefons für die Apotheke
- Wirkfaktoren der Stimme und die Auswirkung des ersten Eindruckes
- Kundenorientierte Rhetorik
- Wie leite ich Gespräche weiter ohne mich klein zu machen?
- Praktische Anwendung des Modells von Sach- und Beziehungsebene
- Fragen der Seminarteilnehmer

#### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

#### Referentin:

Marion Beuthling,  
HOLLING KOMMUNIKATION,  
Dipl.- Betriebswirtin, Kommunikations-  
und Mentaltrainerin

#### Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 5

#### Hannover

25.04.2019, 09.00 – 13.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

160,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

210,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Nachmittagsworkshop: Perfekt am Telefon

Professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Da immer mehr Beratungsgespräche, Bestellungen und Kundenanfragen telefonisch geführt werden und das Telefon daher als Visitenkarte der Apotheke gesehen werden kann, gilt es für die Mitarbeiter des Back-Office der Apotheke auch am Telefon eine „gute Figur“ zu machen. Und gerade bei schwierigen Gesprächspartnern oder unter stressigen und hektischen Bedingungen zeigt sich, wie gut die kommunikativen Fähigkeiten sind.

Auf Wunsch wird mittels einer mobilen Telefonanlage eine professionelle und kundenorientierte Gesprächsführung praxisnah trainiert und anschließend analysiert. Auf diese Weise können Telefonate mit schwierigen Gesprächspartnern geübt werden. Zudem gibt Ihnen unsere Referentin Tipps, wie Sie auch bei Stress und Hektik einen guten Eindruck hinterlassen.

Dieser Workshop kann separat oder aufbauend zum Vormittagsworkshop besucht werden.

### Themenschwerpunkte:

- Reklamationsgespräche souverän annehmen und führen
- Praktische Anwendung des Vier-Ohren-Modells von Schulz von Thun
- Gekonnter Einsatz der Fragetechnik
- Gespräche aktiv und doch wertschätzend beenden
- Individuelles Eingehen auf die von den Teilnehmern eingebrachten Situationen

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Marion Beuthling,  
HOLLING KOMMUNIKATION,  
Dipl.- Betriebswirtin, Kommunikations- und Mentaltrainerin

**Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 5**

### Hannover

25.04.2019, 14.00 – 18.30 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

160,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

210,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Menschenkenntnis mit bioLogic®

Neu!

Persönlichkeitstypen erkennen und individuell darauf eingehen

Unser Berufsleben basiert auf zwei Säulen. Die Fachkompetenz ermöglicht uns die Ausübung unseres Jobs auf sachlicher Ebene, die Sozialkompetenz hilft uns bei der Interaktion mit anderen Menschen. Beide Kernkompetenzen sind gleich wichtig und jeder von uns braucht sie: Die Führungskraft im Umgang mit Mitarbeitern, der Kollege im Umgang mit Kollegen oder der Verkäufer im Umgang mit Kunden.

Um das Verhalten anderer besser deuten und gezielter kommunizieren zu können, ist es wichtig, die Fähigkeit der Menschenkenntnis zu erlernen bzw. auszubauen. Die Möglichkeit hierfür bietet ein Instrument namens bioLogic®.

Die bioLogic® ist eine Technik zur Erkennung von menschlichen Persönlichkeitsmerkmalen. Das Konzept basiert auf neuesten Erkenntnissen der modernen Neurowissenschaften und konzentriert sich auf drei wesentliche Persönlichkeitsdimensionen – INTUITIV, IMPULSIV und INTROVERTIERT. Die bioLogic® ist leicht zu erlernen und sofort im Apothekenalltag einsetzbar.

Im ersten Modul erfahren Sie alles über die eigenen Stärken und Schwächen und wie Sie diese nach dem Seminar besser in Ihrem Berufs- aber auch Privatleben nutzen können. Den Kern der Ausbildung im Modul 2 bildet das Erkennen der unterschiedlichen Persönlichkeitstypen. Hier vermittelt Ihnen der Referent, auf welche Details Sie achten müssen, um individuell auf Ihre Mitmenschen und insbesondere Kunden einzugehen und deren Verhalten besser deuten zu können.

### Themenschwerpunkte:

#### Modul 1 – Meine bioLogic®

- Grundlagenwissen zur bioLogic®
- Zusammenhang zwischen Erfolg und Persönlichkeit
- Der Nutzen der bioLogic® – geschäftlich und privat
- Von den Persönlichkeitsunterschieden zu den Persönlichkeitstypen

#### Modul 2 – Die bioLogic® der Anderen

- Von der Selbsteinschätzung zum Erkennen der Mitmenschen
- Die bioLogic® der „Anderen“ anhand von Video-, Audio- und Bildbeispielen erkennen
- Mimik & Gestik, Körper & Bewegung, Stimme, Kommunikation & Verhalten
- Einsatz der bioLogic® in unterschiedlichen (beruflichen) Situationen

### Zielgruppe:

Jeder, der seine sozialen Kompetenzen steigern möchte

### Referent:

Dipl. Kaufmann Jochen Lehnhart,  
Inh. J. Lehnhart Consulting,  
Persönlichkeitstrainer

### Fortbildungspunkte der Apothekerkammer Niedersachsen: 8

#### Hannover

28.02.2019, 10.00 – 18.00 Uhr  
Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

#### Teilnahmegebühr:

225,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)  
300,00 Euro (Nichtmitglieder)  
zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Kompressionstherapie

Praxisnah und aktuell

Unser Seminar vermittelt Ihnen ein fundiertes Wissen im Bereich der Kompressionstherapie. Sie erhalten einen umfassenden Überblick über die unterschiedlichen Produkte und lernen, diese richtig anzuwenden. Außerdem erläutern Ihnen unsere Referenten die medizinischen Grundlagen der Kompressionstherapie. Gegenseitiges Messen am nackten Bein, wie in der Praxis erforderlich, ist Teil des Seminars. Bitte achten Sie auf entsprechende Kleidung.

Das Seminar dient dem Nachweis besonderer Kenntnisse gemäß des VdAK/AEV-Hilfsmittellieferungsvertrages, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen BKK Mobil Oil und DAV, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen der BAHN BKK und DAV und des Arznei-Liefervertrages mit den Primärkassen.

### Themenschwerpunkte:

*Daten und Fakten – aktuelle Situation*

*Medizinische Grundkenntnisse*

- Elemente des Blutkreislaufs
- Antriebskräfte der venösen Zirkulation inkl. Gelenks- und Muskelpumpen
- Venenerkrankungen, Entstehung und Manifestation, Folgeerkrankungen
- Ursachen und Risikofaktoren

*Therapiemöglichkeiten*

- Kompressionstherapie
- Alternative Behandlungsmöglichkeiten
- Indikationen und Kontraindikationen

*Produktübersicht*

- Kompressionsversorgungen
- Herstellung Materialien und Prüfung
- Gütezeichen – Qualitätsnorm – Kennzeichnung
- Differenzierung der Gestricke und Druckklassen

*Abgabe von medizinischen*

*Kompressionsstrümpfen*

- Notwendige Rezeptangaben und deren Bedeutung

*Praxisübungen*

- Abmessen mit Größenbestimmung
- Anlegen mit Tipps und Tricks
- Arbeitsmittel
- Einweisung und Handhabung von speziell entwickeltem Zubehör als Therapiebegleitung

*Kurzfassung Rechtliche Grundlagen zur Hilfsmittelversorgung, PG 17*

*Abschlusstest*

**Zielgruppe:**

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

**Referenten:**

Mitarbeiter/Beauftragte der OTG Handels GmbH

**Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8**

### Hannover

21.05.2019, 09.00 – 18.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

120,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

160,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt. Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Medizinische Bandagen

Hilfsmittel zum Halten von Körperteilen

In diesem Seminar lernen Sie die wichtigsten Grundlagen im Bereich der medizinischen Bandagen. Sie erhalten einen umfassenden Überblick über die unterschiedlichen auf dem Markt befindlichen Produkte und lernen, wie Sie diese korrekt anwenden. Darüber hinaus erwerben Sie die notwendigen medizinischen Grundlagen.

Das Seminar dient dem Nachweis besonderer Kenntnisse gemäß des VdAK/AEV-Hilfsmittellieferungsvertrages, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen BKK Mobil Oil und DAV, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen der BAHN BKK und DAV und des Arznei-Liefervertrages mit den Primärkassen.

### Themenschwerpunkte:

*Medizinische Grundkenntnisse und Indikationen*

- Anatomie und Physiologie des menschlichen Skeletts
- Distorsion (Zerrung)
- Kontusion (Prellung)
- Gelenkinstabilitäten
- Gelenkentzündungen
- Degenerative Erkrankungen mit rezidivierenden Reizzuständen

### Produktübersicht

- Bandagen aus elastischem und unelastischem Gewebe
- Bandagen aus elastischem und unelastischem Gewebe mit Pelotten und/oder Stabilisierungselementen
- Bandagen aus festem Grundmaterial mit speziellen Korrekturzügen, Pelotten und/oder Stabilisierungselementen

*Produktkenntnisse für einzelne Körperteile*

- Sprunggelenke, Knie, Hand, Ellenbogen, Schulter, Leib/Rumpf, Lendenwirbelsäule
- Anwendungstechniken und Patientenberatung
- Größenbestimmung, Abmessung
- Anzieh- und Anwendungsunterweisung
- Reinigungs- und Pflegehinweise

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referenten:

Mitarbeiter/Beauftragte der OTG Handels GmbH in Zusammenarbeit mit der Bauerfeind AG

**Fortbildungspunkte bei der Apothekerkammer Niedersachsen: 8**

### Hannover

14.05.2019, 09.00 – 17.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.  
Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

120,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

160,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

## Rechtlicher Teil für Zertifizierungsseminare

Unser Seminar vermittelt Ihnen kompakt und verständlich apotheken-, sozial- und vertragsrechtliche Grundlagen. Es dient dem Nachweis besonderer Kenntnisse gemäß des VdAK/AEV-Hilfsmittellieferungsvertrages, des Arznei-Liefervertrages mit den Primärkassen, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen BKK Mobil Oil und DAV, des Hilfsmittelversorgungsvertrages zwischen der BAHN BKK und DAV sowie des AOK Niedersachsen-Vertrages über die Versorgung mit Hilfsmitteln, Verbandstoffen sowie Sonden- und Trinknahrung bei enteraler Ernährung.

### Themenschwerpunkte:

#### *SGB V und Hilfsmittellieferungsvertrag*

- Leistungsanspruch der Versicherten
- Qualität des Hilfsmittels
- Zulassung der Leistungserbringer
- Verordnung von Hilfsmitteln
- Abgabe von Hilfsmitteln durch den Apotheker
- Hilfsmittelpreise
- Abrechnung durch Apotheken

### *Sonstige rechtliche Vorschriften*

- Arzneimittelgesetz
- Medizinproduktegesetz
- Apothekenbetriebsordnung

### Zielgruppe:

Apotheker/innen und Mitarbeiter/innen in Apotheken

### Referentin:

Martina Philippi,  
Landesapothekerverband Nds. e.V.

**Fortbildungspunkte bei der  
Apothekerkammer Niedersachsen: 3**

### Hannover

03.04.2019, 18.00 – 20.00 Uhr

Seminarräume des Landesapothekerverbandes  
Niedersachsen e.V.

Rendsburger Str. 24, 30659 Hannover

### Teilnahmegebühr:

85,00 Euro (Mitglieder des LAV Nds.)

120,00 Euro (Nichtmitglieder)

zzgl. MwSt.

Inkl. Schulungsunterlagen und Verpflegung

### Wichtiger Hinweis zu allen Zertifizierungsseminaren:

Zertifizierungsseminare zur Abgabe von Hilfsmitteln werden von den Krankenkassen anerkannt, wenn Sie alle Anforderungen erfüllen: Das heißt, dass in jedem Fall **dieselbe Person**, die den praktischen Teil besucht hat, **auch** einmal an dem apothekenrechtlichen, sozialrechtlichen und vertragsrechtlichen Grundlagenseminar „Rechtlicher Teil für Zertifizierungsseminare“ teilgenommen haben muss.

## Bildungsprämie für Weiterbildungen

Seit Dezember 2008 bietet das Bundesministerium für Bildung und Forschung eine Bildungsprämie für den Besuch eines Kurses, Lehrgangs oder Seminars zur beruflichen Weiterbildung an. Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Mit dem Bildungsgutschein werden 50 Prozent der Weiterbildungskosten übernommen.

### *Wer wird gefördert?*

Gefördert werden Erwerbstätige (Angestellte oder Selbständige) mit einem zu versteuernden Jahreseinkommen von bis zu 20.000 Euro (oder 40.000 Euro bei gemeinsam Veranlagten), sowie Beschäftigte im Mutterschaftsurlaub oder in der Elternzeit.

### *Was wird gefördert?*

Mit der Bildungsprämie werden Weiterbildungen, die für die Ausübung der derzeitigen oder zukünftigen beruflichen Tätigkeit relevant sind, die wichtige Kenntnisse vermitteln oder Fachkompetenzen erweitern, gefördert. Das Spektrum reicht vom Lehrgang für ein PC-Programm über Sprachkurse bis hin zu fachspezifischen Fortbildungen. Nicht bezuschusst werden Kosten für zum Beispiel Messe-, Museums- oder Kongressbesuche, Maßnahmen im Einzelunterricht und Fachtagungen.

### *Was ist zu tun?*

Weitere Informationen erteilen die Beratungsstellen. Eine ortsnahe Beratungsstelle kann unter der kostenlosen Hotline 0800 2623000 erfragt werden. Zusätzliche Informationen sind unter [www.bildungspraemie.info](http://www.bildungspraemie.info) abrufbar.

### *Worauf ist zu achten?*

Falls eine Förderung bewilligt wird, muss der Bildungsgutschein zusammen mit der Anmeldung zur Weiterbildung beim Weiterbildungsträger – z. B. der WINA GmbH – eingereicht werden. Nach der Anmeldung zu einer Weiterbildung ist das nachträgliche Einreichen eines Bildungsgutscheines nicht mehr möglich.

## Anfahrtsbeschreibung zur Geschäftsstelle des Landesapothekerverbandes Niedersachsen e.V.

### Anschrift

Rendsburger Straße 24  
30659 Hannover  
Tel.: 0511 61573-0

### Anreise mit der Bahn und öffentlichen Verkehrsmitteln

1. Ab Hauptbahnhof mit der Stadtbahnlinie 3 Richtung „Altwarmbüchen“. An der Haltestelle „Oldenburger Allee“ aussteigen. In Fahrtrichtung der Bahn gehen und bei „Burger King“ links in die Rendsburger Straße einbiegen. Das Gebäude des LAV Nds. (Nr. 24) befindet sich auf der rechten Seite.

2. Mit dem Taxi direkt ab Hauptbahnhof (ca. 20 Minuten / ca. 25 €).

### Anreise mit dem Auto

#### Autobahn aus Richtung Berlin:

Abfahrt „Hannover-Lahe“, rechts auf die Kirchhorster Straße abbiegen, direkt nach dem „Burger King“ rechts in die Rendsburger Straße einbiegen.

#### Autobahn aus Richtung Dortmund:

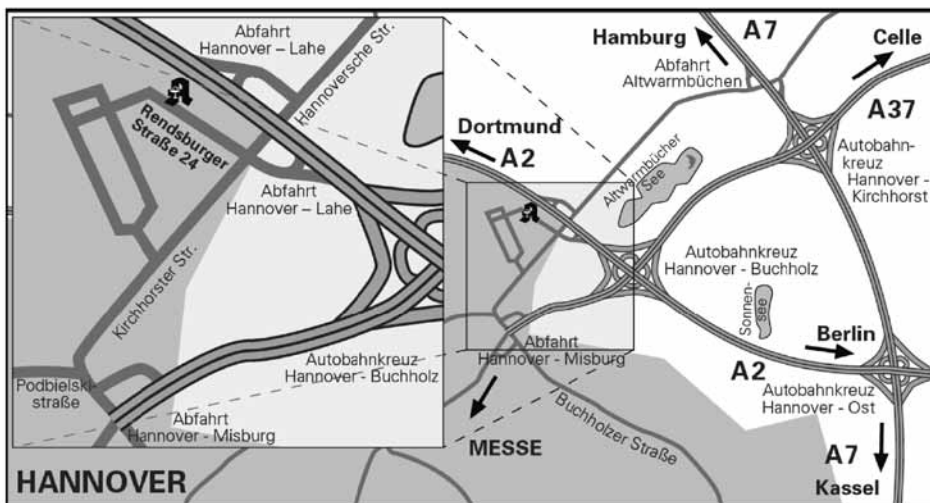
Abfahrt „Hannover-Lahe“, geradeaus in die Rendsburger Straße fahren.

#### Aus der Innenstadt:

1. Über die Podbielskistraße stadtauswärts fahren, am HDI-Gebäude vorbei auf der linken Seite in die Kirchhorster Straße einbiegen. In Richtung A2 weiterfahren, unmittelbar vor der Autobahnbrücke an der Ampel links einordnen und in die Rendsburger Straße einbiegen.

2. Über den Messeschnellweg A37 bis zur Abfahrt „Misburg“, dann nach links auf die Buchholzer Straße und an der Kreuzung nach rechts in die Kirchhorster Straße einbiegen. Dieser in Richtung A2 folgen. Unmittelbar vor der Autobahnbrücke an der Ampel links einordnen und in die Rendsburger Straße einbiegen.

Alle Anfahrtsbeschreibungen zu den verschiedenen Veranstaltungsorten finden Sie auf unserer Homepage unter [www.wina-nds.de](http://www.wina-nds.de) unter *Unsere Leistungen/ Seminare/Veranstaltungsorte*.





## Anmeldung

Einfach kopieren, ausfüllen und faxen!

Fax 0511 6157330

\_\_\_\_\_

Seminartitel

\_\_\_\_\_

Veranstaltungsdatum

\_\_\_\_\_

Veranstaltungsort

Die Apotheke ist Mitglied des LAV Niedersachsen e.V., Mitgliedsnummer: \_\_\_\_\_

Die Apotheke ist kein Mitglied des LAV Niedersachsen e.V.

Die Apotheke ist Mitglied eines anderen Apothekerverbandes (bitte nennen): \_\_\_\_\_

### Apothekenanschrift

\_\_\_\_\_

Apothekenname

\_\_\_\_\_

Inhaber/in

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

PLZ, Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

### Abweichende Rechnungsanschrift (z. B. privat)

Korrespondenz ebenfalls an privat

\_\_\_\_\_

Vorname, Name

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

PLZ, Ort

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

### Teilnehmer/innen

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

\_\_\_\_\_

Name, Vorname

Ich habe die Anmelde- und Teilnahmebedingungen der WINA GmbH gelesen und erkenne diese mit meiner Unterschrift an.

Ich willige ein, dass die WINA GmbH die oben benannten Daten zum Zweck der Kontaktaufnahme erheben, verarbeiten und nutzen darf. Eine Übermittlung dieser Daten an andere Unternehmen erfolgt nicht. Diese Einwilligung kann ganz oder teilweise für die Zukunft widerrufen werden (siehe auch <https://www.lav-nds.de/datenschutz/>).

\_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift des **Apothekenleiters oder Privatperson**

## AGB – Anmelde- und Teilnahmebedingungen

### § 1 Zustandekommen des Vertrages und Datenschutz

- Ihr Angebot auf Abschluss eines Vertrages können Sie schriftlich, per Telefax oder per E-Mail an die **WINA Wirtschafts- und Werbeinstitut Niedersächsischer Apotheken GmbH Rendsburger Straße 24 • 30659 Hannover Telefax-Nr.: 0511/6157332 E-Mail: geschaeftsstelle@wina-nds.de** senden.
- Ein Vertrag mit uns kommt zustande, wenn wir das Angebot auf Abschluss des Vertrages ausdrücklich schriftlich, per Telefax oder E-Mail gegenüber dem Antragenden annehmen.
- Warteliste: Bei ausgebuchten Seminaren besteht die Möglichkeit eines Wartelisteneintrages. Auf dem Anmeldeformular muss von Ihnen vermerkt werden, ob Sie sich im Falle der Ausbuchung einer Veranstaltung auf die Warteliste setzen lassen wollen. Sofern Teilnahmeplätze zurückgegeben werden, werden diese im Nachrückverfahren nach der Reihenfolge in der Warteliste vergeben.
- Datenschutz: Mit Ihrer Seminaranmeldung sind Sie mit der Verarbeitung Ihrer persönlichen und geschäftlichen Daten im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften einverstanden. Wir verwenden Ihre Bestandsdaten ausschließlich zur Abwicklung der Seminarbuchung.

### § 2 Entgelt für die Seminarteilnahme – Fälligkeit der Vergütung

- Die von uns in den veröffentlichten Seminarangeboten enthaltenen Preise verstehen sich zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Seminargebühren werden pro Teilnehmer erhoben.
- Gemeinsam mit der Annahme Ihres Antrages auf Abschluss eines Vertrages („Teilnahmebestätigung“) erhalten Sie eine gesonderte Rechnung.
- Der darin ausgewiesene Rechnungsbetrag ist mit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.

### § 3 Nicht – Mitglieder

Nicht-Mitglieder zahlen einen mindestens 30-%igen Zuschlag auf die Seminargebühr.

### § 4 Rücktritt von der Teilnahme von Seminaren

- Bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kann der Teilnehmer seine Anmeldung kostenfrei stornieren. Die WINA GmbH erstattet dann die volle Teilnahmegebühr.
- Bei Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt als 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich erhält der Teilnehmer die Tagungsunterlagen, sofern sie für das gebuchte Seminar vorgesehen sind. Der Teilnehmer kann einen Ersatzteilnehmer mit Namen und Anschrift benennen.

- Die Stornierung bedarf der Schriftform.
- Die WINA GmbH behält sich vor, die Teilnahmebestätigung einseitig zu widerrufen oder den Veranstaltungstermin kurzfristig abzusagen. Die bereits gezahlte Teilnahmegebühr wird erstattet.

### § 5 Änderungsvorbehalt

Änderungen des Veranstaltungsprogramms, des Veranstaltungsortes und der Person des Referenten sind vorbehalten.

### § 6 Begleitende Arbeitsunterlagen

Sofern die WINA GmbH den Teilnehmern eines Seminars begleitende Seminarunterlagen überlässt, die in der Regel von der WINA GmbH oder von dem jeweiligen Referenten erstellt worden sind, sind diese begleitenden Seminarunterlagen urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung dieser Seminarunterlagen, insbesondere die Vervielfältigung und/oder Verbreitung, ist ohne vorherige Einwilligung des Urhebers unzulässig.

### § 7 Haftungsbeschränkung

- Bei Ausfall des Seminars durch Krankheit des Referenten, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse besteht kein Anspruch auf Durchführung der Veranstaltung. Ferner kann die WINA GmbH in solchen Fällen nicht zum Ersatz von Reise-, Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall verpflichtet werden. Für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn oder Ansprüche Dritter wird nicht gehaftet.
- Die WINA GmbH haftet gegenüber den Teilnehmern nur, soweit ein Schaden auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung beruht. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Diese vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit eines Teilnehmers. Die WINA GmbH haftet für das Verschulden ihrer Erfüllungsgeschülten ebenfalls nach Maßgabe der vorstehenden Absätze.

### § 8 Gerichtsstand – Salvatorische Klausel

- Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Hannover. Es gilt deutsches Recht.
- Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. In diesem Falle wird die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung ersetzt, die der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung verfolgten Regelungszielen am nächsten kommt. Von den hier aufgeführten allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Teilnehmers haben keine Gültigkeit.



