

Bamberg, 30. April 2010

## betterbyphone erweitert Schulungsangebote

5 **„Die Nachfrage nach individuellen Schulungsangeboten steigt rasant“, stellt Martina Sawhney, betterbyphone-Unternehmensleiterin, fest. betterbyphone reagiert darauf mit neuen Schulungsangeboten für die pharmazeutische Industrie, Arztpraxen und Apotheken.**

10 Im Bereich der pharmazeutischen Industrie schult betterbyphone jetzt z. B. gezielt die Mitarbeiter des Innendienstes oder der Bestellannahme zur Steigerung des Verkaufs. Auch Apotheken können von Verkaufsschulungen z. B. zur Kombination von RX und OTC oder RX und Freiwahl profitieren. Angebote des Apothekers an die Patienten, ein ergänzendes Produkt auf eigene Kosten einzusetzen, werden laut Sawhney gerne angenommen – wenn die Beratung und die Kommunikationsstrategie stimmt. „Hier gibt es eine klare win-win-Situation, aber sie wird noch nicht richtig genutzt“, erklärt die Expertin. „Wer die wichtigsten Schritte beim Verkaufsgespräch kennt, der kann aus fast jedem Gespräch einen wirtschaftlichen Nutzen ziehen“, meint Sawhney. Ebenfalls neu hinzugekommen sind Schulungsangebote für Arztpraxen. Neben Kursen rund um das gesetzlich verpflichtende Qualitätsmanagement in der Arztpraxis bietet betterbyphone Erlebnisseminare für den Arzt und sein Team an. „Wir machen oft die Erfahrung, dass viele Ärzte sich beim Präsentieren Individueller Gesundheits-Leistungen (IGeL) vorkommen, wie Verkäufer. Daher verzichten sie oft darauf, ihren Patienten ihr IGeL-Paket vorzustellen oder anzubieten“, weiß Sawhney. Die Kommunikationsexpertin im Gesundheitssektor sieht den Konflikt, vor dem der Arzt steht und bietet mit den Erlebnisseminaren zur Verbesserung der Patientenkommunikation gleich auf mehreren Ebenen Hilfe: „Ganz wichtig ist die Erkenntnis, dass viele Patienten sehr an den individuellen Leistungen interessiert sind“, beschreibt Sawhney den ersten Schritt. Biete der Arzt zum Beispiel alternative Heilmethoden als IGeL an, so werde dies von den Patienten sehr gerne angenommen, „die Bindung zum Arzt vertieft sich, da die Patienten gerade die alternativen Behandlungen sehr schätzen“. Darüber hinaus lernen die Praxisteams auch die richtige Kommunikation mit ihren Patienten: „Von der Begrüßung am Empfang bis zum IGeL-Gespräch vermitteln wir fundierte Kenntnisse, die gleich im Alltag angewendet werden können“, beschreibt Sawhney das Spektrum.

45 Die Besonderheiten der betterbyphone-Schulungen liegen im Service: Jede Schulung ist mit der Nachbetreuung „Coaching am Arbeitsplatz“ verbunden, eigene Trainer aus dem jeweiligen Fachbereich vermitteln individuell angeforderte Schulungsinhalte. Die

QM-Schulungen für die Arztpraxis können auf Wunsch bis zur ISO-Zertifizierung der Praxis führen.

-----

2.695 Zeichen inklusive Leerzeichen und Überschrift  
Abdruck honorarfrei. Wir freuen uns über ein Belegexemplar!

betterbyphone ist eine hoch spezialisierte Pharmamarketing- und -sales-Agentur. Seit 1999 realisiert das unabhängige Unternehmen dialogorientierte Lösungen, um den Erfolg seiner Kunden und deren Produkte im Markt zu steigern. Aufbauend auf In- und Outbound-Telefonservices, werden weitere integrierte Dienstleistungen, wie ein Apothekendirektbestellsystem, Waren- und Musterlogistik, E-Detailing und Lettershop angeboten. Zur Philosophie von betterbyphone gehört es, ausschließlich mit Fachpersonal aus dem medizinischen Bereich zu arbeiten: angefangen bei Arzhelferinnen und PTAs über Naturwissenschaftler bis hin zu Ärzten. Für die Aufträge der Kunden werden exklusive Teams gebildet, die in eigens für das Projekt zugeteilten Räumen arbeiten. So gewährleisten die Spezialisten eine hohe Identifikation der Mitarbeiter für die Aufgaben ihrer Kunden, was die Projekte überdurchschnittlich erfolgreich werden lässt.