**Dwingend, intimiderend en verbaal agressief gedrag in de apotheek**

09:00     Ontvangst​

09:30     Start en inleiding  
                       • voorstellen en verwachtingen  
                       • dwingend, intimiderend en verbaal agressief gedrag: oorzaken en uitingen ​

10:30     Harde feiten, zachte bejegening  
                       • normen, waarden, huis- en gedragsregels  
                       • de 3 zachte- en de 3 harde effectiviteitsgebieden  
                       • zelftest: Roos van Leary, hoe kan ik een klant het beste beïnvloeden?  
11:00     Koffiepauze

11:15     Emotioneel gedrag  
                       • emotionele en instrumentele agressie aan de balie en telefoon

             • confrontatie techniek ​

12.15     Algemene preventieve tips

​

12.30  Lunchpauze

​

13:30     De eigen ingebrachte casuïstiek middels simulatiegesprekken met een actrice oefenen

15:00     Theepauze​

15:15     Vervolg simulatiegesprekken

16:00     Afsluiting