

Umgang mit Kunden:

Die Kräfte positiv lenken!

Man kann es nicht oft genug betonen: Optimale Kundenberatung ist ein zentrales Marketing-Instrument in der Apotheke. Und das bedeutet: nicht nur die Apothekerinnen und Apotheker, auch die PTA spielen hier eine wichtige Rolle. A&M-Autor Rolf Leicher gibt diesmal einige Tips, wie sich verschiedene Beratungssituationen optimal meistern lassen.

Eigentlich“, sagt Rotraud Wagner, „eigentlich mag ich meinen Beruf“. Seit drei Jahren ist sie PTA und arbeitet zusammen mit zwei Kolleginnen in einer Apotheke „auf dem Lande“. Was sie sich jedoch ursprünglich etwas anders vorgestellt hat, war der Umgang mit dem Kunden. „Anfangs war ich teilweise furchtbar genervt.“ Ihre Apotheke hat viele Stammkunden, und die sind es gewöhnt, nicht nur ein Rezept einzulösen, sondern gleichzeitig ein „Fachgespräch“ über ihre Wehwehchen zu führen. „Da ist mir anfangs auch mal der Geduldsfaden gerissen“, erinnert sich Frau Wagner.

Auf die Sprünge geholfen hat ihr damals ihre Chefin. „Sie hat sich mit mir zusammengesetzt, und wir haben die Situationen durchgesprochen, die mir immer so auf die Nerven gingen.“ Und dabei stellte sich heraus, daß Rotraud Wagner durchaus mit Freude beraten würde; aus lauter Angst davor, daß der Kunde sie in ein endloses Gespräch verwickeln könnte, ist sie jedoch immer um kurze, belanglose Auskünfte bemüht. Einfach, um den Kunden möglichst bald loszuwerden. Der Spaß am Umgang mit den Kunden bleibt da natürlich bald auf der Strecke. (Und auch die Kunden scheuen allmählich den Umgang mit dieser PTA.)

Im Gespräch mit der Chefin fand sich dann eine Lösung. „Die Kräfte positiv lenken“, sagt Rotraud Wagner heute

dazu. Also: das Beratungsgespräch nützen, um dem Kunden Informationen weiterzugeben, ihm das Gefühl geben, er sei im Moment der wichtigste Kunde. Diplomatie walten lassen, auch mal eine „Belehrung“ einstecken – und das Gespräch, wenn es sich wirklich zu lange hinzieht, höflich aber bestimmt zum Abschluß zu bringen.

Die Geschichte von Rotraud Wagner zeigt, daß es manchmal nur an

einer kleinen Stelle hakt, wenn der Draht zum Kunden nicht so funktioniert wie er sollte. Wer diese schwachen Stellen ausmerzen will, sollte sich ganz gezielt mit kritischen Beratungssituationen auseinandersetzen und überlegen, was daran besser zu machen ist.

Die Situation: Ein älterer Herr wünscht Sonnenschutzmittel. Im Gespräch erklärt er dann, daß man bei Lichtschutzfaktor 8 sowieso

nicht braun werde. Darauf die PTA: „Das stimmt überhaupt nicht, wo haben Sie das denn her?“

Wichtig: Die richtige Wortwahl

Diese Äußerung richtet Schaden an – gleichgültig, ob die PTA recht hat. Es geht auch diplomatischer: Statt „Nein, das stimmt nicht“, was einem Torpedo gegen das Selbstwertgefühl des Kunden gleichkommt,



„Die Kräfte positiv lenken“
in der Beratung...

Foto: Zürn

Die Seiten für die PTA

kann man sich positiver äußern: „Ja, der Eindruck kann entstehen, aber der Lichtschutzfaktor besagt lediglich, daß...“ Motto: Bloß nicht belehrend wirken!

Wichtig: Stammkunden speziell betreuen

Stammkunden wollen anders behandelt werden als alle übrigen Käufer! Wer keine Unterschiede macht, berücksichtigt nicht die Erwartungen der Wiederkommer. Die wollen mit Namen begrüßt werden und ein paar netten Worten. Da muß man auch mal fragen, wie das eine oder andere Präparat gewirkt hat und ob die Beschwerden verschwunden sind. Und klar, daß sich am Ende des Gesprächs noch ein guter Wunsch für baldige Genesung anschließt.

Doch Vorsicht: das alles darf nicht „runtergespult“ werden, sondern muß von Innen kommen. Die innere Einstellung steuert das Verhalten. Deshalb: Wichtig ist, sich positiv zu programmieren und die Kunden so zu akzeptieren, wie sie sind. Einer redet eben gerne ein bißchen mehr – da hilft nur, einfach zuzuhören. Ein anderer will bedauert werden – warum soll man ihm diesen Gefallen nicht tun!

Zu den tröstenden Formulierungen zählen beispielsweise diese:

- „Das kann ich mir gut vorstellen, wie schmerzhaft das ist.“
- „Oh je, das ist bestimmt sehr unangenehm.“
- „Da haben Sie Recht, das ist sehr schlimm.“
- „Ich kann Ihnen nachempfinden, da wird man ängstlich.“
- „Sicher hat das Weh getan.“
- „Ja – und jetzt sind Sie froh, daß der Schmerz nachläßt.“

Wer sein Verständnis, seine Anteilnahme ausdrückt, erreicht Akzeptanz und erntet Sympathie!

Wichtig: nicht belehren

Erzählt ein Kunde von seinen Beschwerden, darf die PTA nicht in schulmeisterhaftes Dozieren und Widerspruch verfallen:

- „Da hätten Sie eben gleich zum Arzt gehen müssen.“
- „Das finde ich aber äußerst riskant.“
- „Das habe ich noch nie gehört.“
- „Das gibt's doch garnicht.“
- „Das kann garnicht sein.“
- „Da hätten Sie halt die Packungsbeilage beachten müssen.“
- „Da müssen Sie etwas falsch gemacht haben.“

Wichtig: Diskretion

Last but not least: Nicht nur was gesagt wird, ist wichtig, auch wie es gesagt wird! Und dazu gehört neben einem freundlichen, aufmerksamen Gesicht und einer „interessierten“ Stimme auch Diskretion. Kein Kunde will über intime Probleme berichten, wenn der HVTisch von Kunden umlagert ist. Hier kommt es auf das Fingerspitzengefühl der PTA an, das Gespräch in der Beratungsecke oder einen ruhigeren Teil der Offizin zu verlagern. „*Kommen Sie doch am besten mit nach hinten*“ ist da zwar gut gemeint, aber eine völlig falsche Formulierung, genauso „*also das Problem besprechen wir am besten unter vier Augen...*“

Besser: „*Ich muß grade meiner Kollegin Platz machen – wollen wir uns nicht dort drüben weiter unterhalten?*“ oder „*Hier ist es momen-*

tan etwas voll – gehen wir besser in unsere Beratungsecke, dort ist es ein wenig ruhiger.“ Der Formulierungen gibt es viele – welche man wählt, hängt auch von der Situation ab. Und davon, wie man sie überbringt: mit sanfter, freundlicher Stimme und – das gilt für jedes

Beratungsgespräch – halblaut, ohne daß die Umgebung jedes Wort mitbekommt. Dies schafft eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre – die beste Voraussetzung, daß die Kunden gerne in die Apotheke kommen.

Rolf Leicher



Foto: ph5-Eucerin

Beratungstips Haut

Kundinnen, die Kosmetik kaufen, freuen sich über diese Extra-Tips zur Hautpflege:

Vorsicht – Sonne!

Übermäßige UV-Strahlung ist für die Haut besonders schädlich – nichts läßt sie schneller altern. Durch Sonneneinstrahlung verhornt die Haut stärker und verliert an Feuchtigkeit. Das Wasserbindevermögen vermindert sich, die Haut trocknet aus. Daher zum Verzicht aufs Sonnenbaden raten und Produkte mit ausreichendem Lichtschutzfaktor empfehlen.

Hautfeind Nikotin

Frauen, die rauchen, müssen damit rechnen, daß ihre Haut frühzeitig altert. Nikotin vermin-

dert die Sauerstoffzufuhr zu den Zellen. Die Blutgefäße verengen sich, sie verschlacken – vor allem die Kapillaren –, der Stoffwechsel der Zellen wird übermäßig belastet.

Schönheit von innen

Aussehen und Zustand der Haut hängen – wie auch die Funktionstüchtigkeit des Körpers – wesentlich von der Ernährung ab. Der tägliche Speisezettel sollte daher nicht einseitig oder überreichlich sein und vollwertig gestaltet.

Bewegung nützt

Wer sich ausreichend bewegt, tut auch seiner Haut Gutes. Bewegungsmangel läßt die Muskeln erschlaffen. Regelmäßige Bewegung dagegen verbessert die Durchblutung und regt den Stoffwechsel an.

