

Meine Meinung zählt

Anmerkungen und Anregungen bitte an: das-pta-magazin@springer.com

Wie gehen Sie mit Kundschaft um, die telefonierend in die Apotheke kommt?

Wir stellen Fragen, Sie antworten: An dieser Stelle lassen wir monatlich unsere Leserschaft zu Wort kommen. Zu alltäglichen Problemen, die die Arbeit in der Apotheke so herausfordernd machen.



GÜLCAN ERGÜL

Pharmaheld, Witten

„Je nach Kunde handle ich unterschiedlich. Bei Stammkunden reagiere ich gelassen. Der Kunde verhält sich entweder öfter so oder er ist regulär sehr freundlich und hat heute einen stressigen Tag. Für mich heißt es bei gleicher Medikation: Eine ausgiebige Beratung ist nicht erforderlich. So nicke ich oder zwinkere und kommuniziere nonverbal. Wenn ein Laufkunde dies tut, werfe ich ihm einen gewissen Blick zu, um meine Missempefindung auf das Verhalten zu signalisieren. Sobald ich die Medikamente eingescannt habe, warte ich demonstrativ auf seine Aufmerksamkeit. Die Arzneimittel behalte ich auf meiner Seite der Kasse. So wird der Kunde auf eine freundliche Art ‚gezwungen‘, mir zuzuhören.“



PAULINA GRAMULLA

Linden-Apotheke in Wetzlar

„Leider habe ich bereits einige praktische Erfahrungen zu diesem Thema gesammelt. Wenn ein Kunde mit dem Handy am Ohr in die Apotheke kommt und nur die Karte auf den HV-Tisch wirft, fühle ich mich ignoriert, was schlimmer ist, als angeschrien zu werden. Denn da weiß man, der Kunde nimmt einen doch wahr. Das lasse ich mir aber nicht ansehen und bearbeite das Rezept wie bei jedem anderen Kunden auch. Ich schreibe die Dosierung auf die Packung und warte noch einen Moment, bis der Kunde das Handy weglegt. Geschieht das nicht, erledige ich weitere Aufgaben. Von denen gibt es viele in der Apotheke. Auf eine kompetente, nette und kostenlose Beratung zu verzichten, ist wirklich bedauerlich, aber nicht jeder möchte dies. Schade, ich berate gerne.“



BÄRBEL FERTSCH-RÖVER

Pluspunkt-Apotheke im Isenburg-Zentrum

„Wenn Kunden und Kundinnen bereits telefonieren, wenn sie die Apotheke betreten, finde ich das extrem unfreundlich. Ein Mindestmaß an Respekt dem Apothekenpersonal und damit mir gegenüber ist nicht zu viel verlangt! Die Kundschaft erwartet von mir ja auch Respekt und vor allem, dass ich ein offenes Ohr habe für ihre Anliegen. Ich bediene telefonierende Kundinnen und Kunden zwar, bin aber sehr zurückhaltend dabei. Und ich rede nur das Nötigste mit dieser Art von Kundschaft und bin froh, wenn solche Leute die Apotheke schnell wieder verlassen. Freundliche Menschen sind mir grundsätzlich lieber, das geht sicher allen PTA so.“