



Sarah Siegler (li.), Bisingen,
Mitglied im PTA Beirat

Under pressure

Aktuell sind wir in der Apotheke personaltechnisch ausgedünnt, um es nett zu formulieren. Wir haben fünf Kassen, oft sind aber nur drei Bediener für den HV eingeteilt. **>>** Als ob die Kunden es ahnen würden, kommen an diesen Tagen immer gleichzeitig drei Menschen mit extrem hohem Redebedarf in die Apotheke, die gefühlt nie wieder gehen und sich auch nicht höflich abwürgen lassen. Schnell füllt sich die Offizin mit weiteren Kunden. Was mich ganz schön unter Druck setzt. Denn die Kundschaft reagiert oft ungeduldig. Und irgendwie hat man als PTA ja auch den Anspruch, keine langen Wartezeiten ent-

stehen zu lassen. Ich merke dann, wie ich im Gespräch hektisch reagiere oder in der Eile auch mal etwas vergesse. In solchen Momenten wünsche ich mir für unsere Kunden, und vor allem für meine Nerven, tatsächlich einen Pager. Ein solches Gerät habe ich unlängst in der Universitätskinderklinik ausgehändigt bekommen. Es vibriert, wenn man an der Reihe ist. Die Wartezeit konnten meine Tochter und ich selbstbestimmt in der Umgebung verbringen. Wäre es nicht traumhaft, wenn wir Kunden, die mit 20 Rezepten oder besonders ausgefallenen Wünschen kommen, einfach in die Warteschleife schieben und, wenn in Ruhe alles fertiggestellt wurde, wieder an den HV-Tisch bitten könnten? Die Wartezeit könnte die Kundschaft umgekehrt derweil im Café nebenan oder im Modegeschäft beim Bummeln verbringen. Sobald der Pager vibriert, ist das das Zeichen, entspannt und gut gelaunt wieder in die Apotheke zurückzukommen, zu ebenfalls entspannten und gut gelaunten PTA. Under pressure? Lieber no pressure!



PTA BEIRAT IM WEB Hier geht's schnell und direkt zu allen Texten rund um den PTA Beirat.

DAS
PTA
MAGAZIN

Online



PTA FUNK: ENGLISH DIALOGUE ZUM HÖREN

das-pta-magazin.de/englisch – Die Serie „English for PTA“ erscheint alle zwei Monate in DAS PTA MAGAZIN. Thematisch begleitet sie das Titelthema. Den Dialog gibt es auch zum Hören. Gesprochen von native Speakern, können Sie sich so mit der Aussprache der Vokabeln und der Führung eines Beratungsgesprächs auf Englisch vertraut machen. Aktuell im September geht es um „Ophthalmics – Support for the Eyes“.