

Meine Meinung zählt

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

Wie reagieren Sie auf Kundschaft, die Ihnen ständig ins Wort fällt?

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.



CLAUDIA WÜSTNER

Burgapotheke, Volkmarßen

Erst einmal ruhig bleiben, dann aber schon freundlich, aber bestimmt, die Person darauf aufmerksam machen, dass ich noch etwas zu sagen habe. Bei vorgefertigten Meinungen ist das oft schwer, aber ich sage das dann auch.



URSULA SCHINDLING

Rosen-Apotheke im Center, Hattersheim

Erst mal versuche ich herauszufinden, ob der Kunde das aus Intoleranz oder Respektlosigkeit tut oder ob er sich seines Verhaltens gar nicht bewusst ist. Bei der Gruppe, die gar nicht checkt, dass sie nervt, erkläre ich ganz ruhig und vielleicht mit einem Lächeln, dass ich es auch ganz schön fände, den einen oder anderen Satz zu Ende bringen zu dürfen!

CLAUDIA JURISCH

Forum Apotheke, Lübbenau

Es gibt den Kunden, der eine Frage nach der anderen stellt, ohne auf eine Antwort zu warten. Es gibt aber auch den, der gar nicht zuhört und anfängt, über andere Themen zu sprechen, während man das Medikament erklären will. Im ersten Fall bitte ich freundlich darum, dass ich die erste Frage zunächst beantworten kann. Im zweiten Fall ist es schwieriger. Die Patienten sind oft schwer dazu zu bringen, zuzuhören. Ich bitte sie direkt darum, mich ausreden zu lassen. Sie sollen bitte einen Moment zuhören, da es für sie wichtig sein kann. Reicht es nicht und man wird weiterhin zugetextet, bitte ich erneut um einen Moment Geduld. Na ja, aber bei nicht Zuhörenden kommt man eben damit nicht weiter. Dann schreibe ich das Wichtigste auf und hoffe, dass etwas ankommt.

VERONIKA MELING

Apotheke Rusche, Oelde

Ruhig und freundlich bleiben und nicht aus dem Konzept bringen lassen. Meistens meinen es die Leute gar nicht böse, sondern haben nur ein großes Mitleidsbedürfnis. Wenn es mal doch zu viel wird, dann pausiere ich meine Arbeit und schaue die Kunden so lange an, bis ich ihre volle Aufmerksamkeit erhalte.



ANGELIKA KNUR

Abtei-Apotheke, Aachen

Es kommt immer darauf an, warum mir mein Gegenüber ins Wort fällt. Ist er nur nervös, oder habe ich einen Besserwisser vor mir? Meine Devise lautet seit mehr als 30 Jahren HV-Erfahrung: höflich aber bestimmend darauf hinzuweisen, dass wir uns gegenseitig ausreden lassen. Den Rest übergehe ich einfach.