

# SIND SIE AUF EMPFANG?

Neulich, bei einer Vertretung in der Apotheke, verlangte ein Kunde eine Salbe gegen Schmerzen im unteren Rücken. Auf meine Fragen, wo genau und seit wann er denn Beschwerden habe, schaute er sich in der mit Menschen gut gefüllten Apotheke um und begann, verlegen herumzudrücken. Erst im Beratungszimmer, von Lauschern abgeschirmt, aber immer noch unangenehm berührt, berichtete er dann, dass er unter einer Analfissur leide.

So wie diesem Kunden geht es vielen Menschen: Der öffentliche Kauf bestimmter Produkte ist ihnen einfach peinlich. Das untermauert auch eine aktuelle Studie des Lehrstuhls für Marketing I der Johannes Gutenberg-Universität Mainz zum Thema. Zwei Drittel der Befragten gaben an, den Kauf, etwa von Hämorrhoidensalbe, als unangenehm zu empfinden.

Die Studie zeigt ferner – und das ist noch viel wichtiger – dass Verlegenheitsgefühle öffentlichen Apotheken sogar zum Wettbewerbsnachteil gereichen. Denn bevor sich Kunden dort emotional belastenden Situationen aussetzen, kaufen sie lieber gar nichts oder bestellen das Gewünschte online.

Da bleibt nur, sich einmal mehr vorzunehmen, noch besser „auf Empfang“ für Kundensignale zu sein, um diese dann mit Takt und Fingerspitzengefühl durch das Beratungsgespräch zum Kauf zu lotsen.

Einen guten Start in das Jahr 2016!  
Ihre

*Stefanie Fastnacht*

**Stefanie Fastnacht**  
Redakteurin



Neu ab dieser Ausgabe Sie interessieren sich für Berufspolitik? Oder wollen bei tarifrechtlichen Fragen auf dem Laufenden sein? Dann schnell in die Rubrik Beruf

auf S. 61 f blättern. In Zusammenarbeit mit Adexa, der Gewerkschaft für alle Berufsgruppen in der öffentlichen Apotheke, und dem BVpta Bundesverband PTA, informieren wir Sie ab sofort exklusiv über Themen aus diesem Umfeld.