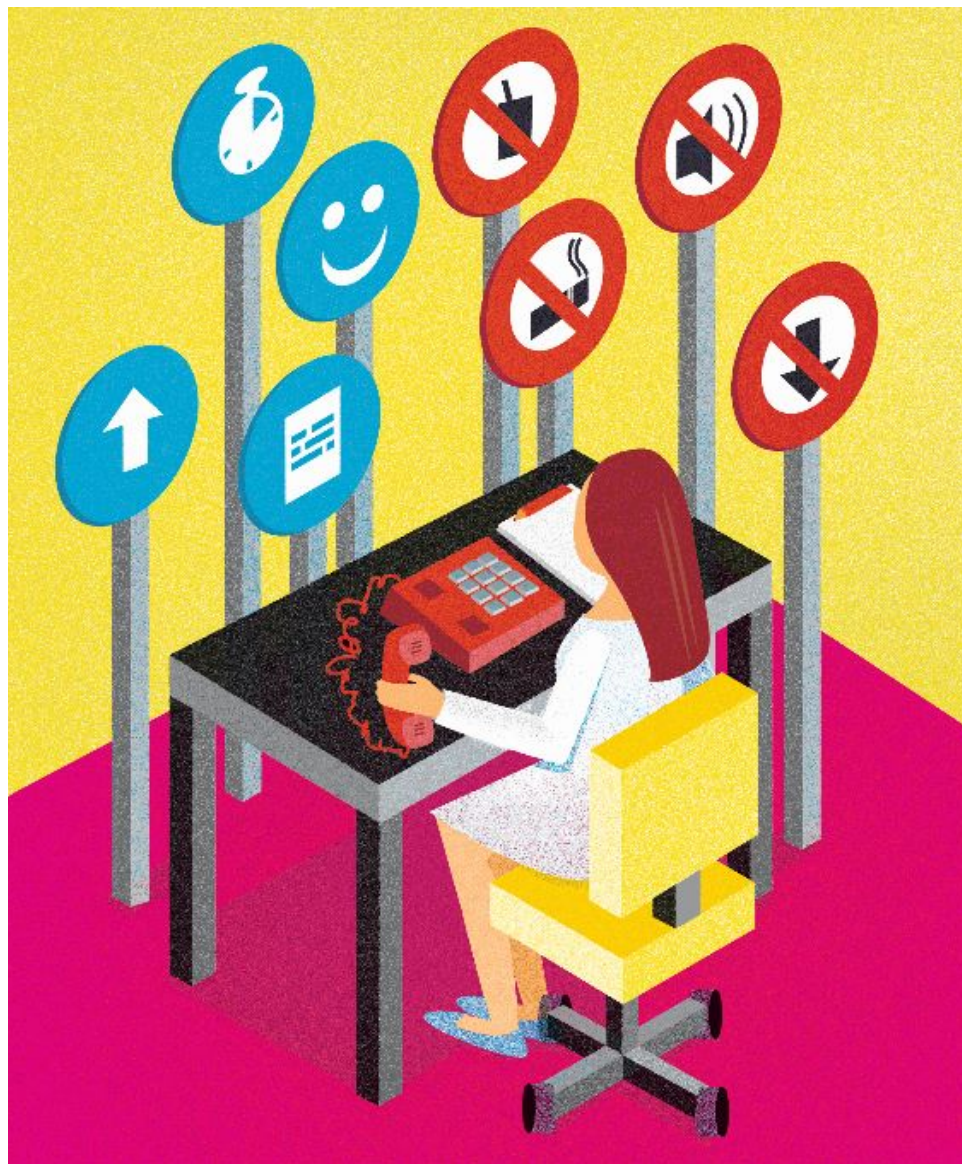


Zielnutzen--

Wie beim Betreten der Offizin macht sich der Kunde auch am Telefon in den ersten Sekunden ein Bild von Ihnen und der durch Sie vertretenen Apotheke. Nur können Sie hier nicht durch Gesten oder Blickkontakt überzeugen, sondern müssen sich auf die Kraft der Sprache verlassen. Lesen Sie, wie Sie mit geschickten Formulierungen bei Ihrem Telefonpartner gut ankommen und als kompetenter und serviceorientierter Dienstleister wahrgenommen werden.



TELEFONGESPRÄCHE

Beim Telefonieren gibt es zwei Möglichkeiten: Sie rufen an, oder Sie werden angerufen. Für beide Fälle gibt es Regeln, die befolgt werden sollten. Diese können Sie gemeinsam im Team festlegen und so im Sinne einer Corporate Identity den Wiedererkennungswert Ihrer Apotheke für den Kunden steigern. Ziel eines jeden Telefonats sollte ein wohlwollendes, informatives und auf Augenhöhe geführtes Gespräch sein. Dabei ist es

entscheidend, was beim Gesprächspartner ankommt. Und natürlich gilt auch am Telefon: Der Ton macht die Musik.

Positiv formulieren

Eine angenehme Gesprächsatmosphäre erreichen Sie, indem Sie positiv besetzte Begriffe verwenden. Das kann eine Formulierung wie „Schön, dass Sie so schnell zurückrufen“ sein



oder „Danke, dass Sie solange gewartet haben“. Das baut Vertrauen auf. Sie signalisieren dem Kunden, dass er geachtet und geschätzt wird.

Auch Negatives lässt sich positiv vermitteln: Statt „Dafür bin ich nicht zuständig“ formulieren Sie besser „Meine Kollegin, Frau Galen, ist für dieses Thema die Expertein. Ich hole Sie gleich mal ans Telefon“. Anstelle von „Das Medikament haben wir nicht da“ bieten Sie dem Kunden an: „Das Medikament bestelle ich gerne für Sie, es ist um 14.00 Uhr da“.

Wichtig ist es, dass Sie Formulierungen finden, die zu Ihnen passen. Das erhöht Ihre Authentizität. Wann immer es möglich ist, sprechen Sie Ihren Kunden auch am Telefon mit Namen an. Das trägt zu einer guten Gesprächsatmosphäre bei.

Klingende Stimme

Beginnen Sie ein Gespräch stets mit angemessener Tonlage und mit freundlicher Stimme. Auch wenn Sie der Ansicht sind, dass Sie das schon tun, achten Sie beim nächsten Telefonat mal genau darauf, ob Ihre Stimme angenehm klingt und in Stimmfarbe und Satzmelodie wechselt. Das ist wichtig, um ein monotones Gespräch, bei dem der Kunde am Telefon abschaltet, zu vermeiden.

Hörbares Lächeln

Das klingt zunächst unglaublich, aber auch ein Lächeln ist hörbar. Natürlich nicht direkt. Der Telefonpartner spürt jedoch, ob Sie gerade entspannt oder stark gestresst mit ihm sprechen. Sorgen Sie daher für eine positive Umgebung mit möglichst wenigen Stressfaktoren (z. B. Kunden- oder Kollegengespräche im Hintergrund, Lärm).

Ein Gespräch annehmen

Um sich und dem Anrufer die Möglichkeit zu geben, sich auf das Gespräch vorzubereiten, lassen Sie das Telefon zwei-, maximal jedoch viermal klingeln. Melden Sie sich dann freundlich, ruhig und deutlich mit dem Namen Ihrer Apotheke, einer Begrüßung und Ihrem Namen und ggf. Ihrer Funktion. Ein Beispiel für eine

solche professionelle Einleitung am Telefon ist zum Beispiel: „Thymian-Apotheke, guten Tag. Sie sprechen mit PTA Melanie Neffo. Was kann ich für Sie tun?“.

Selbst zum Hörer greifen

Bevor Sie ein Telefonat beginnen, bereiten Sie sich vor: Welches Anliegen habe ich? Wer ist mein Gesprächspartner? In komplizierteren Fällen hilft hier ein Spickzettel. Wollen Sie zum Beispiel eine Bestellung aufgeben, kontrollieren und notieren Sie vorher die Lagerbestände, damit Sie aktuelle Zahlen parat haben. Möchten Sie einen Kunden informieren, dass sein Medikament zum Abholen bereitsteht, nehmen Sie das nachzubehandelnde Rezept zur Hand. So können Sie den Kunden mit Namen ansprechen und das Arzneimittel nennen, welches nun da ist. Geht der Anrufbeantworter dran, begrüßen Sie den Kunden ebenfalls mit Namen und hinterlassen kurz und knapp Ihr Anliegen.

TIPP / TELEFONTRAINING

Die Rhetorik im Hinblick auf unterschiedliche Fragetechniken kann über den Erfolg von Telefongesprächen entscheiden und die Kundenbindung positiv beeinflussen. Hier lohnt es sich, Zeit zu investieren. Beispielsweise bieten die Apothekerkammern der Länder Telefontraining-Seminare an. Oder Sie holen Sie sich einen Telefontrainer in die Apotheke.

Mit PTA + MARKETING GEWINNEN

Hier geht es zur aktuellen Gewinnspielfrage des Marketing-Quiz.

**Aktiv zuhören**

Konzentrieren Sie sich während des Telefonats nur auf das Gespräch. Nebentätigkeiten wie essen, rauchen, trinken und auch eben mal schnell ein Rezept kontrollieren oder der Kollegin Zeichen geben sind absolut tabu.

Notieren Sie den Namen des Gesprächspartners, das Datum, den Grund des Anrufs und die Rückrufnummer. Professionell ist es, wenn Sie dazu nicht erst nach einem Stück Papier suchen müssen, sondern ein (vorgefertigter) Notizblock immer bereit liegt.

Versuchen Sie, ruhig, langsam und deutlich zu sprechen. Das unterstützt eine vertrauensvolle Atmosphäre. Lassen Sie den anderen ausreden und hören aktiv zu.

Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie gezielt nach und wiederholen kurz und knapp das Anliegen Ihres Telefonpartners. So können Sie prüfen, ob Sie ihn wirklich verstanden haben. Fassen Sie auch am Ende das Gespräch noch mal kurz das Vereinbarte zusammen und erklären dem Kunden das weitere Vorgehen. Beispiel: „Wir bestellen das Arzneimittel und liefern es Ihnen wie besprochen heute Abend gegen 18.00 Uhr“.

Bei Reklamationen oder schwierigen Telefongesprächen setzen Sie sich mit aufrechtem Oberkörper hin oder stehen. Das hilft, ruhig zu bleiben und den eigenen Standpunkt zu vertreten.

Autorin: Kirsten Bechtold

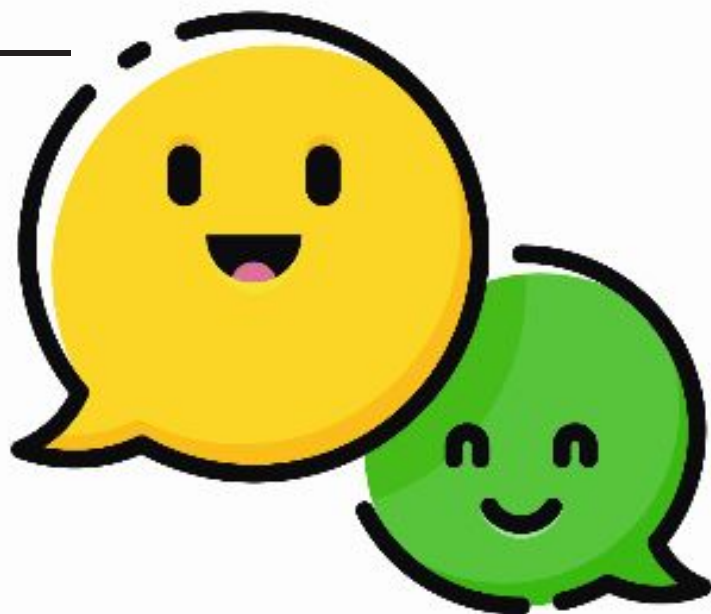
Der Artikel basiert auf Michaela Beer, Roland Rutschke:

Kommunikation. Erfolgsfaktor in der Apotheke, Springer Medizin, 2011

(ISBN 978-3-6421-7159-8)

Praxisbeispiel--**GEH' DOCH MAL EINER RAN!**

Die PKA Anja Fischer ist neu im Team der Thymian-Apotheke. Ihre Kollegin Silke Liebig weist sie an ihrem neuen Arbeitsplatz ein und steht ihr in den ersten Tagen bei allen Aufgaben zur Seite. Gerade erklärt sie den zentralen Telefonarbeitsplatz im Back-Office.



„Hier ist unser Arbeitsplatz, an dem alle Telefonate ankommen. Wir melden uns einheitlich mit der Grußformel „Thymian-Apotheke, Sie sprechen mit PKA/PTA/Apotheker xy, guten Morgen/Tag/Abend.“ Vielleicht legst du dir für die ersten Tage einen Zettel hin, damit nicht versehentlich der Name deines ehemaligen Arbeitsplatzes dazwischen rutscht“, schlägt Silke Liebig vor. „Das ist eine gute Idee“, stimmt Anja zu, „in der vorherigen Apotheke haben wir nur den Apothekennamen gesagt. An so viel Text muss ich mich gewöhnen.“ „Dabei ist das die kurze Form, in Telefontrainings werden nach Bedarf auch deutlich längere Begrüßungstexte vorgeschlagen. Aber in

der Apotheke kann es sich auch um eine dringende Nachfrage handeln, deshalb haben wir uns für eine prägnante, freundliche Variante entschieden.“

Tipp!-- In der Begrüßung sollten Name und Funktion genannt werden, so kann der Gesprächspartner einschätzen, ob er den richtigen Ansprechpartner am Telefon hat. Zu lange, ausformulierte Begrüßungstexte können jedoch die Geduld des Anrufers unnötig strapazieren.



Anja inspiziert den Arbeitsplatz genauer: „Hier ist alles aufs Telefonieren ausgerichtet“, staunt sie, als sie die Listen mit Durchwahlen und externen Telefonnummern sowie die Ordner mit entsprechenden Vorlagen und Infos entdeckt. „Ja, das stimmt. Wir haben Formulare und Informationen, die wir per Fax senden können, ebenso hast du sie hier am PC, um unverzüglich eine E-Mail mit den gewünschten Inhalten zu versenden. Hier findest du Telefonnotizblöcke. Darauf kannst du erhaltene Informationen sofort notieren. Außerdem hast du eine Gedankenstütze, welche Eckpunkte du noch erfragen kannst“, erklärt Silke, als das Telefon klingelt. Nachdem sie es zweimal hat läuten lassen, meldet sie sich mit einem Lächeln, nachdem sie den Hörer ans Ohr geführt hat: „Thymian-Apotheke, PKA Silke Liebig, guten Morgen.“ „Hallo Herr Schröder, was kann ich für Sie tun?“, begrüßt sie den Anrufer, während sie bereits den Namen und die Firma auf dem Notizblock notiert. „Frau Summ ist ab 10.00 Uhr zu erreichen, darf sie Sie zurückrufen?“. Die PKA notiert die Durchwahl: „Dann gebe ich

TIPP / NOTIZZETTEL

Spezielle Vordrucke für Telefonnotizen erleichtern die Arbeit. Es werden nicht nur Name, Datum und Anliegen des Anrufes notiert, auch der gewünschte Ansprechpartner, Rückrufwunsch, Dringlichkeit werden erfasst. Selbst erstellte Vorlagen bieten die Möglichkeit auf Apotheken abgestimmte Informationen zu dokumentieren (z. B. benachbarte Ärzte, vorliegendes Rezept etc.).

Serie PTA+Marketing

Weitere Folgen der Serie

Ausgabe

02/2019 Kundentypen
04/2019 Kundenansprache
06/2019 Verabschiedung
08/2019 Kundenservice/-zufriedenheit
10/2019 Schwierige Kunden

12/2019 Telefongespräche

Alle bereits erschienenen Artikel finden Sie unter www.das-pta-magazin.de/heftarchiv.

an Frau Summ weiter, dass Sie sich zwischen 11.00 und 13.00 Uhr bei Ihnen unter der Nummer 0123.47 18 90-13 wegen der neuen Lieferkonditionen melden kann.“ „Dankeschön, auf Wiederhören, Herr Schröder.“ Nachdem der Gesprächspartner aufgelegt hat, legt auch Silke Liebig den Hörer auf und vervollständigt die Telefonnotiz, die sie, mit Kürzel abgezeichnet, der Chefin an den vereinbarten Platz legt.

Tipp!-- Auch wenn schnurlose Telefone verwendet werden, empfiehlt sich die Einrichtung eines festen, ruhigen Arbeitsplatzes, von dem aus telefoniert wird. Hier sind alle Utensilien sowie benötigte Informationen sofort greifbar. Ebenfalls entfällt das Suchen des Mobilteils.

„So strukturiert kenne ich das gar nicht. Bei uns war eher Telefon suchen, Schnipsel aus dem Müll fischen und hektisch nach dem Kuli kramen angesagt. Und dann musste man oft gegen den Geräuschpegel der Offizin antelefonieren“, gesteht Anja Fischer. „Hoffentlich bekomme ich das alles so hin!“. „Keine Angst“, beruhigt Silke Liebig die neue Kollegin, „nach ein paar Tagen hast du dich daran gewöhnt. Im Übrigen haben wir einen QM-Prozess dazu, daran kannst du dich entlangangeln.

Und wir Kollegen stehen dir mit Rat und Tat zur Seite.“ „Das ist gut. Sag mal, die erhöhte Fläche hier, ist die tatsächlich als extra Schreibpult für Telefonate im Stehen?“. Silke grinst: „Klar! Was bringt es dir, schwierige Telefonate im Stehen zu führen, wenn du für Notizen völlig gekrümmt am Schreibtisch stehst? Dann ist die Stimme auch nicht mehr kräftig.“

Autorin: Britta Fröhling, PTA und Heilpraktikerin