

Neulich, in der Apotheke ...

Seit vielen Jahren sind meine Apothekenbesuche eine sprudelnde Quelle für das Editorial. So stand ich Mitte Januar wieder einmal vor einem HV-Tisch - ganze zehn Minuten übrigens - und niemand nahm Notiz von mir. Zugegeben, die Kundin, die beraten wurde, war schwierig und die PTA unsicher. Schließlich erschien eine weitere Mitarbeiterin, und ich dachte, endlich werde ich mein Anliegen los. Weit gefehlt, sie mischte sich, ohne mich zu registrieren, ins Beratungsgespräch ein. Meine Uhr tickte und tickte. Die Kundin verließ schließlich die Apotheke, ohne etwas gekauft zu haben; sie konnte auf ihr Läuseshampoo keine zwei Stunden bis zur nächsten Lieferung warten. Nun herrscht auch in den Apotheken Personalmangel, und manchmal dauert es halt. Aber es



Julia Pflugel, Stefanie Fastnacht, Kirsten Bechtold
Redaktion

sollte immer die Sekunde Zeit da sein, jedem Kunden mit einem freundlichen Kopfnicken zu signalisieren, dass er wahrgenommen wird. Das stellt Vertrauen her, und das Warten wird plötzlich nicht als ganz so lästig empfunden. Ich jedenfalls hätte mich über ein kleines Zeichen der Aufmerksamkeit gefreut.

HERZLICHE GRÜSSE AUS DER REDAKTION

Julia Pflugel

web

www.das-pta-magazin.de

PTA Tester-Club Das **Original** unter den Tester-Clubs im PTA-Bereich feiert im Februar sein **10-Jähriges**. Sie sind noch nicht Mitglied? Dann wird es aber Zeit: Registrieren Sie sich kostenfrei. Mit etwas Glück sind Sie dann schon in einer der nächsten Testrunden dabei und können Ihren Kollegen von neuen Produkten und Ihren Erfahrungen damit berichten.



eTraining Aktuell bieten wir Ihnen ein eTraining zum Thema **Heuschneppen**. Smartphone raus und loslegen!



Marketing und Kommunikation sind auch für PTA wichtige Themen. Finden Sie Infos unter **PTA Beruf**.



PTA+Marketing-Quiz Noch bis zum 29.02. können Sie ein witziges Katzenkörbchen im Tipi-Stil gewinnen.