



Britta Fröhling (li.), Mitglied im PTA Beirat, berichtet aus ihrem Apothekenalltag in der Einhorn-Apotheke in Osten.

Zeit, die wir nicht haben ...

Unterhalte ich mich mit einer Freundin, die in einer ganz anderen Branche, jedoch auch mit viel Kundenverkehr arbeitet, geht es manchmal auch um die unterschiedlichen Einstellungen zu Kundengesprächen. Sie hat eine strikte Vorgabe, wie lange ein Kundengespräch maximal dauern darf, bevor es zu einem Verkaufabschluss führt; ansonsten schafft sie den erwarteten



Tagesschnitt nicht. Kunden, die private Dinge berichten wollen, muss sie mit antrainierten Floskeln abwürgen. Die Aussage ihres Chefs dazu ist: „Das ist Zeit, die wir nicht haben!“ Sicher, auch in der Apotheke gibt es Situationen, in denen wir uns nicht mit Kunden über die Entwicklung der Kartoffelpflanzen oder neue Fähigkeiten der Enkelkinder unterhalten können: wenn weitere Kunden Schlange stehen, das Telefon klingelt, die Rezeptur wartet und sich neue Ware türmt. Dann sind auch wir PTA ganz gut darin, Gespräche zu umgehen oder zu verkürzen. Dafür haben auch plauderfreudige Stammkunden im Normalfall Verständnis.

Wenn aber die unbekannte Cetirizin-Kundin mit geröteten Augen und verschnupfter Nase, die mir ein schönes Wochenende wünscht auf ein „Danke, das wünsche ich Ihnen auch“, mit Schluchzen und Tränen in den Augen reagiert, dann sollte trotzdem Zeit sein. Zeit, nachzufragen, vielleicht in den Beratungsraum einzuladen. Zeit, sich vom vor zwei Tagen verstorbenen Ehemann erzählen zu lassen. Und sie dann, mit etwas

leichterem Herzen und getrockneten Tränen wieder in die Welt außerhalb der Apotheke gehen zu lassen. Den üblichen Durchschnitt an Kunden haben wir so zwar nicht geschafft, aber hoffentlich gibt es überall Chefs, die wissen, dass Kundenabfertigung eben nicht alles ist. Zwei Wochen später ist die Kundin wieder da. Mit ihren Rezepten über die Dauermedikamente, die der Sohn ihr sonst immer übers Internet bestellt hat, mit einer Schachtel Merci und mit der Bitte, für sie ein Kundenkonto anzulegen. Mit der Zeit, die wir nicht haben, konnten wir eine neue Stammkundin gewinnen.



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

DAS
PTA
MAGAZIN

Online



PTA FUNK: ES GIBT WAS AUF DIE OHREN

www.das-pta-magazin.de/podcast -- Mit PTA FUNK, dem Podcast von DAS PTA MAGAZIN, möchten wir Sie unterhalten mit kurzweiligen und aktuellen Themen, die manchmal auch nur am Rande mit dem PTA-Dasein zu tun haben. Egal, ob zuhause auf dem Sofa oder in der Bahn: Auf unserer Website finden Sie alle Folgen. Und natürlich können Sie PTA FUNK auch über die Online-Plattformen Deezer, Google Podcast und Spotify hören.