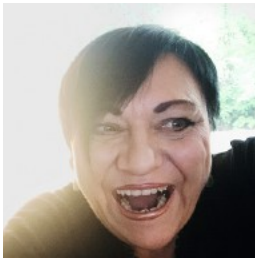


Meine Meinung zählt

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

Wie gehen Sie mit Kundschaft um, die immer nach der Chefin oder dem Chef verlangt?

Wir stellen Fragen, Sie antworten: An dieser Stelle lassen wir monatlich PTA zu Wort kommen. Zu alltäglichen Problemen, die die Arbeit in der Apotheke so herausfordernd machen.



Rosemarie Prinz
Contzen Apotheke, Köln

„Ich hole meine Chefin – mehr gibt es für mich da gar nicht zu sagen. Häufig sagt meine Chefin dann freundlich aber bestimmt, dass die Kolleginnen da auch gerne weiterhelfen können. Wenn die Chefin in diesem Moment keine Zeit hat – kein Problem, ich teile dies völlig wertfrei mit und überlasse es dem Kunden, ob er später kommen möchte. Von diesen Fragen lasse ich mich nicht mehr stressen – nicht persönlich nehmen und einfach dem Wunsch stattgeben und sich dann anderen Aufgaben widmen. Oft sind es Wichtigtuer, na und? Schön, dass ich die nicht an der Backe habe. Es kommen genug Kunden, die explizit nach mir oder einer Kollegin fragen. In diesem Sinne: nicht persönlich nehmen, nicht stressen lassen, fleißig Karma-punkte sammeln.“



Susann Hähnel
Apotheke am Markt, Hirschfelde

„Ich frage, um was es geht und ob ich auch helfen kann. Wenn dann immer noch der Wunsch besteht, unbedingt mit der Chefin zu sprechen, frage ich, wen ich denn melden kann und noch mal kurz, um was es geht. Häufig sind es nur Wichtigtuer, und meistens landet das Anliegen dann eh bei mir, da es sich um ganz banale Dinge handelt. Aber wenn die Chefin das Formular druckt, gibt es wahrscheinlich von der Krankenkasse einen Euro mehr zurück ... Meist sind es Sonderwünsche der Kunden, die auch die Chefin nicht erfüllen kann, einfach, weil sie nicht weiß, wie es geht oder weil Zaubern noch immer nicht in der Ausbildung involviert ist.“



Yvonne Fester
Medicum Apotheke, Oer-Erkenschwick

„Kein Problem. Weniger Aufwand und Unangenehmes für mich. Meist werden Chef oder Chefin nur gerufen, wenn die Kunden wieder etwas vorab ohne Rezept möchten (was selbstverständlich auch von ihnen abgelehnt wird). Aber so bin wenigstens nicht ich die ‚Böse‘. Chef und Chefin sind auf unserer Seite und fallen uns auch bei anderen Themen nicht in den Rücken. Sie haben Vertrauen in uns, und klare Absprachen werden eigentlich eingehalten, an die sich auch alle halten. Wir sind ein Team und halten zusammen.“