

Meine Meinung zählt

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

Wie gehen Sie mit Kundschaft um, die alles besser weiß?

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



GITTE WIDL

St. Wolfgang-Apotheke, Sankt Wolfgang

Sie haben Ihre Quellen zu dem Thema, ich meine. So profitieren wir beide.

GUDRUN RUDOLPH

Weststadt-Apotheke, Waren/Müritz

Menschen, die alles besser wissen, muss man die Möglichkeit geben, eigene Erfahrungen zu machen. Ich erkläre einen Sachverhalt, und wenn der Kunde damit nicht zufrieden ist, belasse ich es dabei. Beim nächsten Apothekenbesuch kann der Kunde seine Erfahrungen mitteilen, ohne dass er sein Gesicht verliert, und kauft dann das von mir Empfohlene. Diese Kunden kommen dann immer wieder. Auch weil ich mich auf keinen Machtkampf eingelassen habe. Es leben nun einmal in Deutschland 80 Millionen Fachleute.

MICHAELA PAUL

Linden Apotheke, Büchenbeuren

Ich bleibe bei meinem Standpunkt und lasse sie von dannen ziehen, wenn nötig. Ich versuche, ihnen klarzumachen, wie wichtig die Apotheke vor Ort ist.

RIA LOHAN

Prinzen-Apotheke, Perleberg

Die Kunden reden lassen und mit Gegenfragen reagieren.

ANNA FEENSTRA

Strand Apotheke, Butjadingen

Das kommt auf die Situation an. Wenn er falsch ist, widerlege ich sein Besseres anhand von Belegen und Studien. Wenn er unbelehrbar ist, zum Arzt schicken, und der wird ihn eines Besseren belehren.



ISA LENZ

A-Vita Apotheke, Neunkirchen

Ich sage freundlich: „Na, dann scheinen Sie sich ja informiert zu fühlen. Wenn Sie dennoch Bedarf haben, berate ich Sie gern.“

MICHAELA HOCHFELD

Lahntal-Apotheke, Solms

Ich höre mir seine Meinung an und frage freundlich nach, woher sein Wissen kommt. Ich versuche freundlich und kompetent, das Wissen zu vermitteln. Manchmal ist Hopfen und Malz verloren und ich lasse ihm seinen Glauben.

ANITA KATHER

Markt Apotheke, Olsberg

Meinung anhören, aber ganz gezielt meinen Standpunkt erklären, ohne dabei pompig zu sein!