

Warum es sich lohnt, PTA zu sein!

Mit diesem Beitrag startet eine neue Serie mit Informationen rund um den Beruf der PTA - und warum es sich lohnt, in der Apotheke zu arbeiten. Lesen Sie in dieser Ausgabe, wie **Beratung glücklich** macht.

Haben Sie einen bestimmten Wunsch, oder darf ich Ihnen etwas empfehlen?“. In dieser Situation sind wir und unser Wissen gefragt. Das ist Anerkennung und Wertschätzung durch unsere Kunden und macht Spaß. Die Krönung ist das „Danke für Ihre gute Beratung“.

Erfolgreiche Beratung will gelernt sein. Sie setzt gutes Fachwissen voraus. Immer aktuell auf dem neusten Stand sein kostet Zeit und Mühe, aber mit den ausgezeichneten Schulungsangeboten in Zeitschriften und im Internet haben wir es dabei heute einfach. Auch hier gilt frei nach Erich Kästner: Es gibt nichts Gutes, außer man tut es.

Durch Medien wie Fernsehen und Internet sind unsere Kunden gut informiert. Doch die wenigsten suchen die anonyme Beratung über Telefon und Internet. Eine Umfrage des IFAK-Instituts im Auftrag der Apotheken-Umschau belegt, dass 65 Prozent der Befragten großen Wert auf die persönliche Beratung in der Apotheke legen. Sie möchten ihre Gesundheit nur jemandem anvertrauen, dem sie auch in die Augen schauen können. Uns! Ein Lächeln, ein Blickkontakt und ein kurzer Gruß lassen den ärgerlichen Kunden geduldig in der längsten Schlange warten. Probieren Sie es! Schau mir in die Augen, Kunde!

Auch diese Situation kennen Sie: Ein Stammkunde hat ein besonders Medikament bestellt, und der Großhandel liefert nicht wie zugesagt. Der mit Recht unzufriedene Kunde steht in der Apotheke und schimpft lauthals auf Sie ein. Sie können den Ärger des Kunden mit einem verständnisvollen Blick

unterbrechen und schaffen es auch, ihm eine Lösung anzubieten, die ihn beruhigt. Schließlich verlässt er zufrieden die Apotheke. Das war eine Herausforderung, die Sie gemeistert haben, und das macht glücklich!

Natürlich sind wie bei jeder guten Beratung Einfühlungsvermögen und geschulte Gesprächsführung gefordert. Unsere Empfehlungen müssen nicht nur sachlich richtig sein, sondern sie müssen überzeugen. Jeder Kunde merkt schnell, ob wir es ehrlich meinen. Überzeugung wirkt überzeugend.

Allerdings, Wunderheiler sind wir nicht, aber fast... Eine Frau mit extrem rissigen Händen berichtete mir: „Ich bin ganz verzweifelt, ich bleibe überall hängen und reiße

mir die Hände auf.“ Ich habe ihr eine Handcreme mit einem hohen Urea-Anteil empfohlen. Nicht so schwierig, zugegeben. Sie war zuerst skeptisch: „Handcremes habe ich schon viele ausprobiert, und nichts hat geholfen“. Schließlich hat sie mir vertraut und die Handcreme gekauft. Tage später kam die Kundin in der Apotheke auf mich zu: „Wissen Sie was, mein Mann hat mich gefragt: „Bist du beim Wunderheiler gewesen, deine Hände sind ja ganz glatt?“. Nein, habe ich geantwortet, ich war in meiner Apotheke.“

Gibt es etwa Schöneres? Das hilft auch über manche weniger erfreuliche Ereignisse, wie beispielsweise neue Rabattverträge, hinweg.

Gute Beratung macht einfach Spaß! Darum lohnt es sich, in der Apotheke zu arbeiten.

Was ist Ihre Motivation, als PTA zu arbeiten? Schreiben Sie uns, warum Sie gerne in Ihrem Beruf arbeiten! ■

E-Mails bitte an Petra Peterle:

p.peterle@uzv.de



Literatur bei der Autorin

Astrid Schleich

Fachapothekerin für Offizin-Pharmazie

astrid_schleich@web.de