

Online-Auftritt – „Aushängeschild“ einer Apotheke? Körpergeruch der Kollegin – wie ansprechen?

Ein guter Internetauftritt wird auch für Apotheken immer wichtiger, um sich modern zu präsentieren. Doch welchen Service erwarten Kunden, und worauf ist zu achten? Und wie geht man vor, wenn eine PTA zum Beispiel unter unangenehmen Mundgeruch leidet?



Nadine Freialdenhoven
ADEXA – Die Apothekengewerkschaft
Landesgruppe Bayern, Vorsitzende



Angelika Gregor
Mitglied des Vorstands
BVpta

Welche Rolle spielt der Internetauftritt in einer Apotheke?

Eine Website dient als zeitgemäße Außendarstellung einer Apotheke. Mit diesem wichtigen PR-Instrument können zum Beispiel Aktionswochen angekündigt oder Rezeptvorbestellungen angeboten werden. Kunden nutzen gerne Informationsangebote zu saisonalen Themen wie Pollenkalender, Tipps zur Erkältungszeit oder zur Reisemedizin – das stärkt die Bindung zur Apotheke. Ein gut gestalteter Internetauftritt schafft ein modernes Image. Und gerade jüngere Zielgruppen erreicht man am besten über elektronische Kommunikationskanäle. Eine Homepage zu erstellen ist kein „Hexenwerk“. Alle großen Internet-Provider bieten Baukastensysteme an, mit deren Hilfe auch ohne Programmierkenntnisse schnell und preiswert eine ansprechende Homepage geschaffen werden kann. Und mit Hilfe von Redaktionssystemen ist es einfach, den Inhalt aktuell zu halten – ein Punkt, der nie vergessen werden darf, um Kunden zum regelmäßigen Online-Besuch zu animieren. Erfasst das Team bei der Ausstellung von Kundenkarten gleich die E-Mail-Adressen, so leistet die Webpräsenz auch einen wichtigen Beitrag zum Marketing, das Einverständnis der Kunden vorausgesetzt. Per Newsletter können so Informationen und Angebote im elektronischen Briefkasten landen, die wieder mit der Website verknüpft sind.

Auch Ihre Meinung ist uns wichtig.

Schreiben Sie uns Ihre Ansichten: Umschau Zeitschriftenverlag, Die PTA in der Apotheke, Petra Peterle, Otto-Volger-Straße 15, 65843 Sulzbach, oder per E-Mail an p.peterle@uzv.de

Wie sollte vorgegangen werden, wenn eine PTA unangenehm auffällt – zum Beispiel durch Schweiß- oder Mundgeruch?

Das Ansprechen unangenehmer Themen ist immer heikel. Bei Kollegen kann sich zu einem großen Problem ausweiten, wenn durch unangenehme Körpergerüche die Luft im wahrsten Sinn des Wortes „verpestet“ wird. Da hilft nur, das Problem anzugehen, nicht auf die lange Bank zu schieben und eine Lösung zu finden. Ein offenes Wort in entspannter Atmosphäre ist allemal besser, als Andeutungen und Gesten. Ein Vorschlag wäre, das Gespräch von Frau zu Frau oder Mann zu Mann zu führen, da Vielen das gleichgeschlechtliche Gespräch weniger peinlich ist. Dann heißt es, nicht um den heißen Brei herumzureden und unmissverständlich zu sagen, was stört. Allerdings sollte das möglichst nicht auf verletzende Weise geschehen, sondern sachlich formuliert werden, da die/der Gegenüber sich wahrscheinlich der Problematik nicht bewusst ist. Ein Vorschlag wäre auch, dass derjenige das Gespräch führt, der das beste Verhältnis zum besagten Kollegen hat. Gut wäre es, das Thema nicht unnötig auszuweiten, sondern kurz zu beschreiben und selbst locker dabei zu bleiben. Das hilft, die weitere Zusammenarbeit konfliktfrei zu gestalten und auch zu signalisieren, dass selbst unangenehme Momente das Arbeitsverhältnis nicht nachhaltig stören.