

### Mitmachen und punkten!

	A	B	C
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Einsendeschluss ist der **30. April 2013.**

DIE PTA IN DER APOTHEKE  
Stichwort: »Kommunikation«  
Postfach 1180  
65837 Sulzbach (Taunus)

Oder klicken Sie sich bei [www.pta-aktuell.de](http://www.pta-aktuell.de) in die Rubrik Fortbildung. Die Auflösung finden Sie dort in zwei Monaten.

Unleserlich, uneindeutig oder unvollständig ausgefüllte Fragebögen können leider nicht in die Bewertung einfließen, ebenso Einsendungen ohne frankierten/adressierten Rückumschlag.



## KOMMUNIKATION

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE (3/2013) sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der richtigen Antworten vom Fragebogen im nebenstehenden Kasten an und schicken Sie diesen Antwortbogen zusammen mit einem adressierten und frankierten Rückumschlag an unten stehende Adresse. Oder Sie klicken sich bei [www.pta-aktuell.de](http://www.pta-aktuell.de) in die Rubrik Fortbildung und beantworten den Fragebogen online. Wer mindestens acht Fragen richtig beantwortet hat, erhält in der Kategorie 7 (Bearbeiten von Lektionen) einen Fortbildungspunkt. Dieser wird von den Apothekerkammern Hamburg und Nordrhein (Veranstaltungsnummer 2013-20/PKA) vergeben und gilt in den Kammerbezirken Nordrhein und Hamburg.

### Ihr PKA-Fortbildungspunkt zum Thema

Datum

Stempel der Redaktion

### Absender

Name

Vorname

Beruf

Straße

PLZ/Ort

Ich versichere, alle Fragen selbstständig und ohne Hilfe Dritter beantwortet zu haben.

Datum/Unterschrift



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese auf die Titelseite der Fortbildung.

- 1. Wer sagte das bekannte Zitat: „Man kann nicht nicht kommunizieren?“**
  - A Friedemann Schulz von Thun
  - B Paul Watzlawick
  - C Ernst von Glasersfeld
  
- 2. Ergänzen Sie richtig: Kommunikation mit anderen Menschen erfolgt ...**
  - A nur verbal, also durch Reden.
  - B großteils nonverbal, also ohne Worte.
  - C nie über den visuellen oder akustischen Kanal.
  
- 3. Was stimmt definitiv nicht? Professionelle Kommunikation ...**
  - A stellt den Apothekenkunden zufrieden oder begeistert ihn sogar.
  - B stärkt Ihr Selbstvertrauen, da es zu einem positiven Erlebnis führt.
  - C vergrault die Apothekenkunden mit Unfreundlichkeit.
  
- 4. Was tun Sie? Wenn Sie bemerken, dass für ein Kundenanliegen eine pharmazeutisch ausgebildete Kraft benötigt wird, ...**
  - A unterbrechen Sie den Kunden im Redefluss sofort, da Sie ohnehin nichts selbst ausrichten dürfen.
  - B fassen Sie sein Anliegen kurz zusammen und rufen einen Kollegen vom pharmazeutischen Personal.
  - C versuchen Sie das Anliegen trotzdem eigenständig zu lösen.
  
- 5. Was gehört nicht zu den Grundregeln guter Kommunikation?**
  - A Als erstes gilt es dem Gegenüber Aufmerksamkeit zu schenken und eine Vertrauensbasis aufzubauen.
  - B Wichtig ist zum Schluss eine Lösung mit klarem Nutzen anzubieten.
  - C Am sinnvollsten wird der Gegenüber mit Faktenwissen überschüttet.
  
- 6. Welches Vorgehen empfiehlt sich nicht, um gezielt das Bedürfnis eines Kunden herauszufinden?**
  - A Sobald erahnt wird, was der Kunde will, wird dieser unterbrochen mit: „Ich verstehe schon. Sie wollen ...“
  - B Es empfiehlt sich das Gehörte mit eigenen Worten kurz zu wiederholen und auf den Punkt zu bringen.
  - C Gezielt Fragen stellen. Wer fragt, führt!
  
- 7. Welcher Aussage können Sie nicht zustimmen? Eine angebotene Lösung für ein Kundenanliegen sollte ...**
  - A von der PKA möglichst schwammig formuliert werden.
  - B der richtige „Schlüssel“ auf das Problem-„Schloss“ sein.
  - C mit klaren Nutzen- und Vorteilsaussagen untermauert werden.
  
- 8. Welches Vorgehen halten Sie für sinnvoll? Einwände des Kunden ...**
  - A muss man nicht ernst nehmen. Der Kunde hat schließlich nicht so viel Ahnung wie eine Fachkraft.
  - B werden durch entsprechende Mimik, Gestik, etwa Verdrehen der Augen weggewischt.
  - C gilt es „elastisch abzufedern“. Formulierungen wie „... ist durchaus verständlich, nur...“, helfen hier.
  
- 9. Welcher Aussage stimmen Sie zu?**
  - A Sprache und Tonfall spielen in einem Gespräch keine Rolle.
  - B Ein Lächeln auf den Lippen verändert den Tonfall selbst bei einem Telefonat positiv.
  - C Viele Fachwörter im Gespräch unterstreichen die Kompetenz.
  
- 10. Welche Strategie ist bei Beschwerdekunden eher ungünstig?**
  - A Der Kunde wird unterbrochen mit: „Fehler kommen bei uns eigentlich nie vor.“
  - B Dem Reklamierenden wird zugehört und die nötige Zeit gegeben „Luft abzulassen“.
  - C Eine glaubwürdige Versicherung wie „Ich verstehe Ihren Ärger“ nimmt dem Kunden Wind aus dem Segel.