



Gesprächstipps bei Kunden, die sich über Rabattverträge ärgern

© Matt Jeacock / www.iStockphoto.com

Ein entspannter Umgang mit solchen Kunden ist überhaupt nur möglich, wenn die eigene Einstellung stimmt. Welche **Handlungsoptionen** haben Sie?

Zugegeben, die sich immer wieder ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen stellen uns ständig vor neue Herausforderungen. Wir bemühen uns redlich, unseren Job gut zu machen. Doch kaum haben wir das Gefühl, die aktuellen Gegebenheiten im Griff zu haben, ändert sich schon wieder etwas. Wir fühlen uns ausgeliefert, denn über die praktische Umsetzung machen sich „die da oben“ allem Anschein nach oftmals kaum Gedanken. Wir müssen Dinge rechtfertigen, für die wir selbst nichts können. Eine permanent hadernde PTA aber macht keinen guten Job und keinen Kunden glücklich. Hier drei Wege, wie Sie sich Ihren verärgerten Kunden gegenüber neu positionieren können:

Möglichkeit 1: Verändern Sie die Gesamtsituation Los geht's. Nehmen Sie ein Blatt Papier und schreiben Sie mindestens zehn bis zwanzig Möglichkeiten auf, um die Situation zu verändern. Lassen Sie Ihren Ge-

danken freien Lauf und überlegen Sie nicht gleichzeitig, ob die Idee tatsächlich auch umsetzbar ist. Erst im Nachhinein, wenn alles niedergeschrieben ist, überprüfen Sie die Umsetzbarkeit Ihrer Ideen. Schreiben Sie eine „1“ vor Ihre Lieblingsidee und arbeiten Sie ab sofort nur noch an dieser Idee weiter. Welche Schritte können Sie zur Verwirklichung sofort einsetzen? Wer kann Ihnen dabei helfen? Klingt dieser Weg für Sie befremdlich? Ist er nicht. Jeder Gesundheitsminister und jedes Staatsoberhaupt hat sich im Vorfeld einmal vorgenommen, genau das zu werden. Übernehmen auch Sie Verantwortung, sodass Sie selbst an den Entscheidungen beteiligt werden, anstatt die Entscheidungen anderer Leute auszubaden – dadurch wächst Ihre Selbstsicherheit und auch Ihre Kommunikationsfähigkeit.

Möglichkeit 2: Etwas Anderes tun Sie glauben, dass es Ihnen sowieso nicht gelingt, die

Situation zu ändern? Dann ist es eine weitere legitime Möglichkeit, den Beruf zu wechseln. Machen Sie einfach etwas Anderes! Na, was passiert, wenn Sie darüber nachdenken? Ist es ein gutes oder ein schlechtes Gefühl? Sollte es tatsächlich ein gutes Gefühl sein, dann nichts wie los: Was kommt denn in Frage? Sollte es allerdings ein schlechtes Gefühl sein, weil Sie im eigentlichen Sinn Ihren Beruf schon als Berufung erleben, dann werden Ihnen sofort viele gute Gründe einfallen, warum die Nörgeleien des einen oder anderen Kunden Sie überhaupt nicht von Ihrem Weg abbringen können und Sie wissen, dass Ihr Weg der dritte ist:

Ich bin PTA aus Leidenschaft! Natürlich ist es anstrengend, wenn so viele Kunden unzufrieden sind mit dem, was unser Gesundheitssystem und damit auch wir zu bieten haben. Keiner von uns liebt seine Arbeit zu 100 Prozent. Aber die Teile, die wir wirklich lieben, die kriegen wir eben auch nur mit dem

Gesamtpaket. Wir denken häufig, dass es nicht gerecht ist, dass wir als Handlanger der Krankenkassen und der Kosteneinsparer missbraucht werden, aber – Hand aufs Herz – ohne diese unangenehmen Nebenwirkungen können wir unseren Apothekenkunden die Wirkung unserer Medikamente und unsere gute Beratung einfach nicht angedeihen lassen. Mit dieser Einstellung im Kopf fällt es uns leichter, den Ärger unserer Kunden zu ertragen. Und auch die Kommunikation wird um vieles einfacher: „Ja, Herr Müller, so ist es. Sie müssen wieder ein neues Medikament bekommen – und ich kann es nicht ändern, obwohl ich es so gerne möchte. Aber wissen Sie was? Ich freue mich, dass ich Ihnen dieses hier geben kann. Es wird Ihnen gut bekommen. Möchten Sie, dass ich Ihnen alles sage, was Sie zur guten Wirksamkeit dieses Mittels wissen müssen?“ ■

Anna Laven, Apothekerin und Pharmazietrainerin