

Gesprächstipps bei Kunden, denen gar nichts **peinlich** ist

Wie reagieren Sie am besten, wenn das **Verhalten** Ihres Kunden völlig aus dem Rahmen fällt und es ihn noch nicht einmal stört?

Sie brauchen ihn gar nicht anzusehen, um es sofort zu bemerken: Herr Schmier guckt Ihnen nicht in die Augen, sondern auf die Brüste. Auch Herr Stink brauchen Sie nicht mit Ihren Augen zu suchen, um ihn wahrzunehmen: denn er füllt den Raum mit einem unsagbaren Körpergeruch, dessen genaue Herkunft nicht ohne Weiteres feststellbar ist ... ganz zu schweigen von Frau Plapper. Ohne sie anzugucken, haben Sie deutlich hörbar alle Intimitäten der gesamten Nachbarschaft aufgedrückt bekommen, obwohl sie eigentlich mit Ihrer Kollegin spricht. Was tun, wenn Sie das Gefühl haben, einen Frosch nach dem anderen schlucken zu müssen?

Möglichkeit 1: Mitmachen – Gleich und gleich gesellt sich gerne: Wie sehr würden doch die Blicke des Herrn Schmier Ihr Herz zum Schlagen bringen, wenn er Ihr Typ wäre? Was würde Herr Stink Sie groß stören, wenn Ihr Geruch den seinen komplett überschatten würde? Und sicher würde Frau Plapper Sie als Gesprächspartnerin bevorzugen, wenn auch Sie ihr ein paar pikante Geheimnisse aus dem Leben Ihrer Kunden preisgeben würden. Was dagegen spricht, liegt auf der Hand: Mit einem solchen Ver-

halten wären Sie von dem seriösen Image der Apotheke weit entfernt. Und auf Dauer würde es sicher keinen Spaß machen.

Möglichkeit 2: Bekämpfen – Machen Sie doch den Typen gleich klar, was Sie von ihrem schäbigen Verhalten halten. Herr Schmier bekommt rechts und links eine Ohrfeige verpasst mit der knappen Bemerkung geschmückt: „Schweinerei“. Herr Stink wird des Hauses verwiesen mit den passenden Worten: „Kommen Sie wieder, wenn Sie sich gewaschen haben. Die Seife schicken wir Ihnen gerne nach!“.

Auch eine Gegenmaßnahme für Frau Plapper ist denkbar, zum Beispiel: „Das stimmt doch gar nicht, was Sie da sagen, halten Sie mal Ihre freche Schnute“. Bedauerlicherweise kämen Sie mit diesem Verhalten auch nicht weiter – denn schneller könnten Sie Ihre Kunden nicht vergraulen ...

Möglichkeit 3: Humor – Tragen Sie es mit Humor und werden Sie Übersetzer der Gefühle, indem Sie das, was Sie gerade erleben, in eine Story verpacken – erzählen Sie Ihrem Kunden seine Geschichte so, als hätten

Sie sie bereits an anderer Stelle erlebt: So hat er die Chance, sein eigenes Verhalten in Frage zu stellen, ohne sich direkt angegangen zu fühlen. Während Herr Schmier mal wieder auf Ihren Hintern starrt, sagen Sie ihm: „Ach Herr Schmier, entschuldigen Sie, dass ich so unaufmerksam bin, aber mich beschäftigt eine Sache, die mir eine gute Freundin erzählt hat ... darf ich Sie damit belästigen? Sie hat da einen Arbeitskollegen, der ihr dauernd sonst wohin guckt und damit fühlt sie sich so unwohl, das macht ihr richtig was aus ... ich weiß gar nicht, was ich ihr sagen soll, das beschäftigt mich ... was soll ich ihr bloß raten?“ Herr Stink könnten Sie sagen: „Sie glauben es nicht, aber ich hatte mal einen Kunden mit solch einem Körpergeruch, der hat es selbst gar nicht gemerkt! Und dann habe ich ihm dieses bestimmte Deo empfohlen. Das hat das Leben dieses Mannes regelrecht verändert ... Was so eine Empfehlung ausmachen kann, man glaubt es nicht ...“ Auch Frau Plapper ist mit einer Geschichte dieser Art zu zähmen. Am besten legen Sie sich einige davon zurecht, um sie im Notfall gleich zur Hand zu haben. Nie mehr sprachlos und ausgeliefert zu sein, das wär's doch. ■

Anna Laven, Apothekerin und Pharmazietrainerin



© drbimages / www.iStockphoto.com