



Zum Beratungsgespräch gehören immer zwei

Verbale Aussagen und nonverbale Signale
des Kunden und wie der Apotheker
diese übersetzt

Richard Delfs



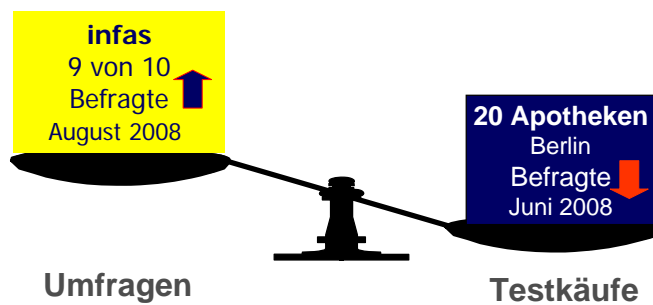
**Apotheker
auf dem Prüfstand**

**Allensbach-Index
Apotheker
beste Dienstleister
Mai 2008**



Umfragen

Apothek auf dem Prüfstand



Apothek auf dem Prüfstand



Patientenurteil: „gut“ für Apotheken

25. August 2008
3.370 Bundesbürger

infas:

- ➔ 9 von 10 Befragte sind mit Apothekensystem zufrieden
- ➔ 2 von 3 Rezeptkunden beurteilen Apotheke mit sehr gut und gut

**Apotheke
auf dem Prüfstand**



Patientenurteil: Falsch beraten:

**26. Juni 2008
20 Berliner Apotheken
in EKZ und Bahnhöfen**

Stiftung Warentest:

**➔ Über die Hälfte
Mangelhaft oder Ausreichend**

**Apotheke
ein Großbetrieb**



- ... 4 Mio. Kunden täglich**
- ... 21.500 Apotheken**
- ... 144.000 MitarbeiterInnen**

... eine kommunikative Herausforderung

Kumentypen

- ... **Stammkunden**
gut bekannt, kauft regelmäßig seinen Bedarf
- ... **Laufkunden**
unbekannt, kauft seinen aktuellen bedarf
- ... „**Stinkstiefel**“
aggressiver Kunde, fordernd, unbeliebt
- ... **Dankbare Kunde**
freundlich, dankbar, offen
- ... **Kritische Kunde**
informiert, Detail interessiert, schwierig

Kumentypen

Vereinsamte Kunden

Schnäppchenjäger

„**Experten**“

Alte/ Junge

Rabatt- verträge

Gesunde

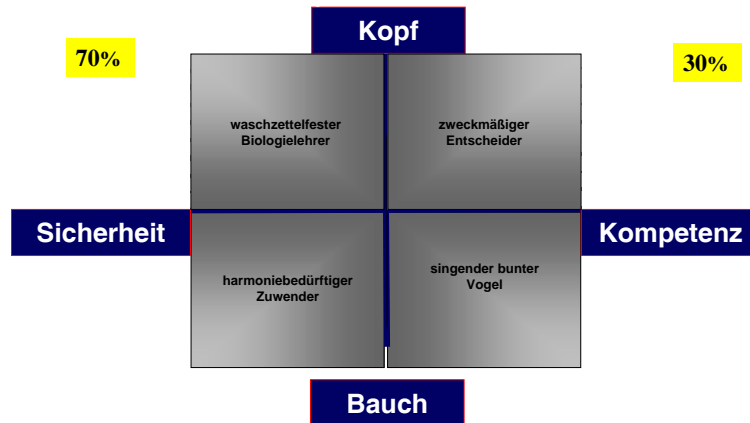
Schwer- und Schwerst- Kranke

An Gesundheits- Beratung Interessierte

Kunden mit „Selbst“-Medikations- Begehren

?

Kumentypen



Gesprächs- Bedingungen



- ... **einzeln**
Ruhe, kein Druck
- ... **unter großem Andrang**
Stress auf der Kundenseite und im Team
- ... **Zeitdruck**
unterbesetzt für den Augenblick
- ... **„Fön“**
schwierige Allgemeine Zeiten
- ... **Gesundheitssystem**
Rahmenvertrag, Praxis geschlossen

Gesprächs- Bedingungen

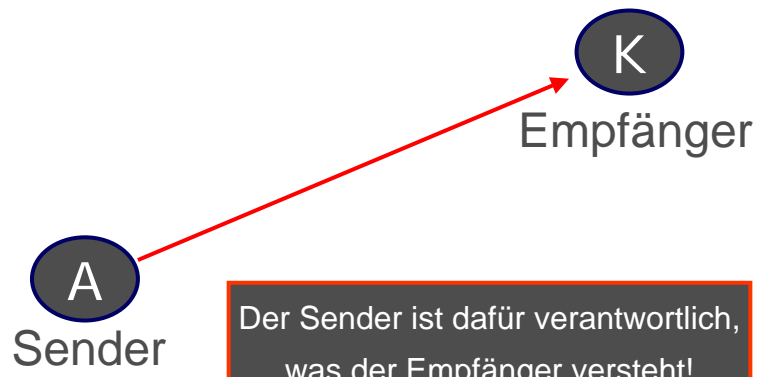


- ... **Kunden**
wünschen Beratung
- ... **Kunden**
wünschen keine Beratung
- ... **Kunden**
brauchen eine Beratung
- ... **Kunden**
müssen (gesetzliche Pflicht!) beraten werden
- ... **Kunden (Grenzfälle)**
können nicht beraten werden

Gesprächspartner



Gesprächsregel



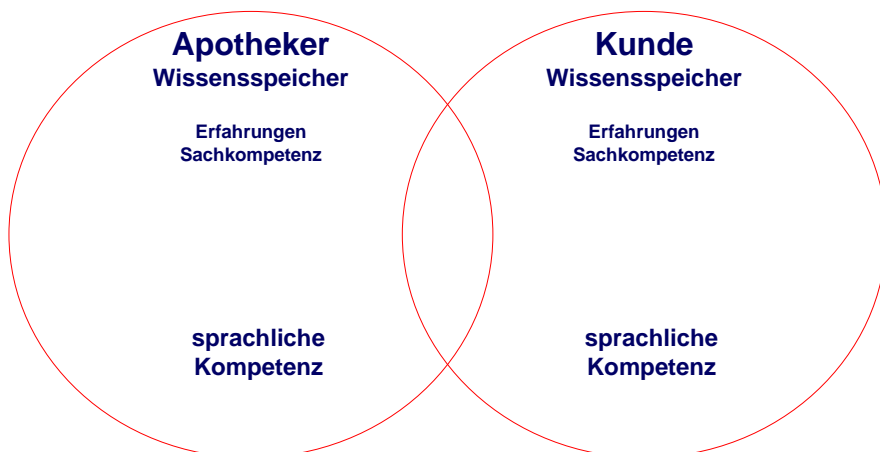
... der Apotheker übersetzt die Signale des Kunden richtig!

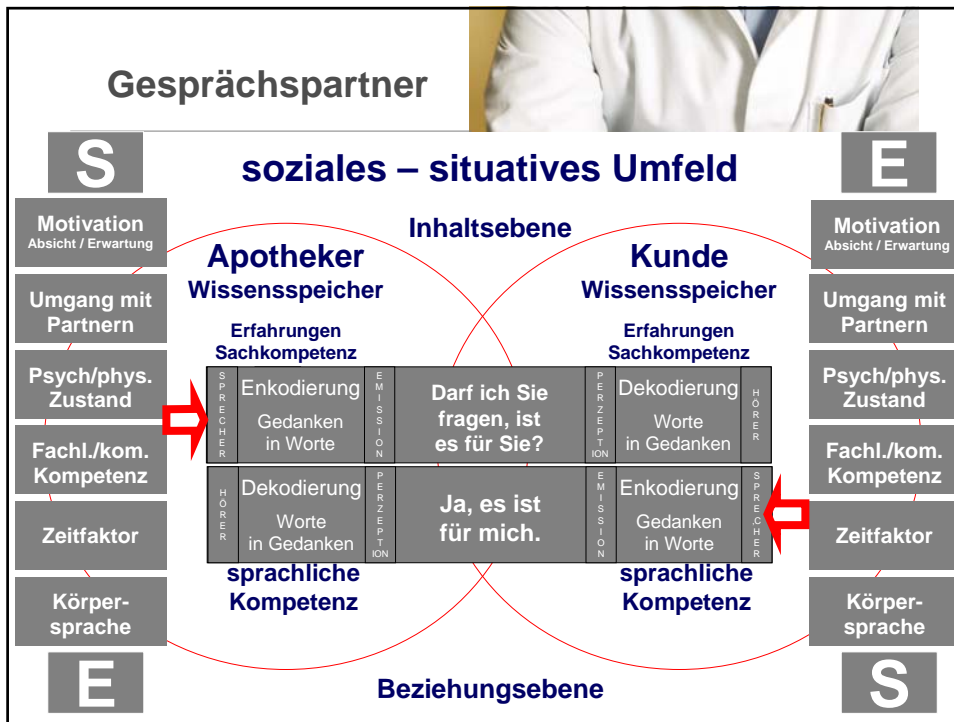
Gesprächspartner



S

E





Gesprächs-Bedingungen

Jeder Kunde ist **einzigartig** und **unverwechselbar** !




Erfahrung



Apotheker ... ist verpflichtet zu informieren.

Apotheker ... will helfen.

**Apotheker ... hat Erfahrungen
im Umgang mit Kunden.**

Wahrnehmung



Die Vorstellung

↳ die Wahrnehmung!

Die Wahrnehmung

↳ die Verhaltensweise!

Wahrnehmung



Unsere Vorstellungen bestimmen unsere Verhaltensweisen!

Unsere Wahrnehmung ist der Zugang zu unserer Realität!

Wahrnehmung



	Welche Signale sendet der Kunde?	Was nimmt der Apotheker wahr?
Im ersten Augenblick Kontaktaufnahme	Name?!, Begrüßung Körpersprache Kleidung Stimmungslage Auftritt	} Apotheker stuft den Kunden ein.
Im Gespräch	Anliegen Was er sagt. Wie er es sagt. Wie er auftritt.	Kundenwunsch } Wissensstand } Temperament } Einstellung } Finanz. Möglichkeit



**Der Apotheker
hat es nicht leicht,
die verbalen Aussagen
und nonverbalen Signale
des Kunden so zu übersetzen,
wie der Kunde diese beabsichtigt,
um dem Kunden**

