

## PKA-FORTBILDUNG

# 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. Juni 2024.**

DIE PTA IN DER APOTHEKE  
Stichwort: »Kommunikation«  
Postfach 57 09  
65047 Wiesbaden

Oder klicken Sie sich bei [www.diepta.de](http://www.diepta.de) in die Rubrik Fortbildung. Die Auflösung finden Sie dort im übernächsten Monat.

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 05/2024 sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der korrekten Antwort 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.diepta.de](http://www.diepta.de) in die Rubrik Fortbildung und beantworten den Fragebogen online. Wer mindestens acht Fragen richtig beantwortet hat, erhält in der Kategorie 7 (Bearbeitung von Lektionen) einen Fortbildungspunkt. Die Fortbildung ist durch die Bundesapothekerkammer unter BAK/FB/2023/572 akkreditiert und gilt für die Ausgabe 05/2024.

Mit der Teilnahme an der Fortbildung erkläre ich mich einverstanden, dass meine Antworten und Kontaktdaten elektronisch erfasst und gespeichert werden. Der Verlag erhält die Erlaubnis, die Daten zur Auswertung zu nutzen. Der Verlag versichert, dass sämtliche Daten ausschließlich im Rahmen der Fortbildung gespeichert und nicht zu Werbezwecken verwendet werden. Ebenfalls erfolgt keine Weitergabe an Dritte. Mein Einverständnis kann ich jederzeit widerrufen.



### Ihr Fortbildungspunkt zum Thema

Datum

Stempel der Redaktion

### ABSENDER

Name

Vorname

Beruf

Straße

PLZ/Ort

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

Datum/Unterschrift

# Richtig telefonieren

Trotz aller technischer Errungenschaften gehört das Telefonieren weiterhin zum **Hauptaufgabenbereich für PKA**. Es ist aber gar nicht selbstverständlich, dass ein Telefongespräch für alle Beteiligten erfolgreich verläuft. Wir haben die Grundregeln für Sie zusammengestellt.

Voraussetzung für ein gutes Gespräch ist eine respektvolle, dem Gegenüber und der Situation angemessene Art der Kommunikation. Sie sollten sich dabei nicht nur auf das Gespräch konzentrieren, sondern versuchen, sich in die Sichtweise und Bedürfnisse des anderen Gesprächsteilnehmers einzufühlen. Da Ihr Gegenüber nicht wie bei einem Gespräch in der Apotheke Ihre Mimik und Gestik sehen kann, die Körpersprache oder non-verbale Kommunikation also sehr eingeschränkt ist, sind kurze empathische Nachfragen in regelmäßigen Abständen wichtig. Dies können kleine, freundlich ausgesprochene Be-

**Verwenden Sie Ich-Botschaften** Dadurch können Sie anderen Personen Ihre Sichtweise ohne Vorwürfe und Aggressionen beschreiben. Ein Beispiel: Wie fühlt es sich an, wenn Sie an einem arbeitsreichen Tag ans Telefon gehen und werden mit den Worten „Nie nimmt bei Ihnen jemand ab!“ konfrontiert? Sie fühlen sich wahrscheinlich trotz Ihres hohen Arbeitseinsatzes ungerecht behandelt und nicht wertgeschätzt. Dabei ist dies wohl kaum die Absicht des Anrufers, der vielleicht ein dringendes Medikament bestellen möchte und beinahe verzweifelt war, weil er Angst hatte, Ihre Apotheke nicht rechtzeitig zu erreichen. Wie hätte es stattdessen für Sie geklungen, wenn der Anrufer Sie mit den Worten: „Ich bin ja so froh, dass ich Sie erreiche!“ begrüßt hätte. In diesem Fall hätten sie sich respektiert gefühlt und Ihnen wäre klar geworden, wie wichtig Ihre Arbeit für Ihre Kunden ist. Zusätzlich wird durch Ich-Botschaften vermittelt, dass die eigene Wahrnehmung der Umgebung, wie zum Beispiel ein nervendes, dauerhaft klingelndes Telefon, nur ein Teil der Realität ist.

Natürlich ist es nicht immer einfach, aber nehmen Sie sich Ich-Botschaften immer wieder vor. Es ist ein wenig wie im Sport: Ganz ohne Training geht es nicht und auf Dauer fällt es einem allmählich leichter. Und das Gute ist: Sie können Ihre Fähigkeit auch im Umgang mit Ihren Kollegen oder für Ihr Privatleben nutzen. Denn auch in der Familie oder Partnerschaft lässt sich das ein oder andere Problem durch Verwendung von Ich-Botschaften entschärfen oder sogar im Vorfeld verhindern.

**Versuchen Sie, positiv zu sprechen** Damit versuchen Sie, die Möglichkeiten oder das Ziel anstatt des Mangels oder der Risiken zu formulieren. Auch hier ein Beispiel: Ihre Aussage „Wenn Sie bis 16 Uhr Bescheid geben, können wir Ihnen das Medikament heute noch liefern!“ ist für Kunden viel motivierender als der Satz „Nach 16 Uhr geht für heute nichts mehr raus!“, obwohl inhaltlich die gleiche Bedeutung dahintersteht.



## LERNZIELE

In dieser von der Bundesapothekerkammer akkreditierten Fortbildung lernen Sie unter anderem,

- + welche Kommunikationsregeln wichtig sind,
- + wie Sie sich optimal auf ein Telefongespräch vorbereiten können und
- + was Sie bei anstrengenden Gesprächspartnern beachten sollten.

merkungen wie „ja“ sein oder auch kurze Zusammenfassungen wie „Verstehe ich Sie richtig, dass ...?“ Fragen Sie bei Unklarheiten lieber einmal mehr als einmal zu wenig nach. Es ist viel komplizierter im Nachhinein ein Missverständnis aus dem Weg zu räumen als es vorab zu vermeiden.

Damit Sie Ihr Vorhaben, respektvoll zu kommunizieren, leichter in die Tat umsetzen können, orientieren Sie sich an folgenden Regeln:

Mit positiven Formulierungen verhält es sich wie mit Ich-Botschaften: Auch diese helfen im Umgang mit Mitmenschen oft weiter. Wie wirken auf Sie die beiden Apelle „Vergiss bloß nicht die Bestellung!“ oder „Denke an die wichtige Bestellung!“ in der gleichen Situation?

Aber machen Sie sich auch nicht zu große Sorgen, dass Sie bei einer etwas ungeschickt ausgesprochenen Formulierung die Basis für ein Gespräch sofort verdorben haben. Auch der Ton macht die Musik.

Legen Sie also nicht jedes Ihrer Worte auf die Goldwaage, dadurch verspannen Sie sich leicht und wirken unnatürlich. Aber nehmen Sie sich das positive Formulieren immer wieder vor und üben es. Für wiederkehrende Situationen hilft es, eine Formulierung parat zu haben, die Sie sich auch aufgeschrieben an Ihren Arbeitsplatz hängen können, z. B. „Wir finden zusammen bestimmt eine Lösung!“

werden. Das gilt auch andersherum: Lassen Sie Ihre Kollegen in Ruhe Telefongespräche führen, auch wenn Ihnen etwas anderes unter den Nägeln brennt. Selbstverständlich dürfen Sie sich aber auch nicht gleichzeitig anderen Dingen wie dem eigenen Handy zuwenden und sollen nicht mehrere Telefone gleichzeitig bedienen.

**Wenig Nebengeräusche** Suchen Sie sich einen Bereich mit möglichst wenig Nebengeräuschen. Radiomusik, laufende Drucker oder Maschinen sorgen nicht nur dafür, dass Sie lauter sprechen müssen, sie senken auf Dauer auch Ihre Konzentrationsfähigkeit. Auch zu nah an der Offizin ist es ungünstig, denn der Anrufer bekommt beim Mithören von Gesprächsausschnitten schnell das Gefühl, dass sein Anliegen auch von anderen mitgehört wird und die Schweigepflicht nicht eingehalten wird.

## Positive Formulierungen und Ich-Botschaften erleichtern den Umgang mit Kunden und Kollegen genauso wie in Familie und Partnerschaft.

### **Benutzen Sie allgemein gut verständliche Ausdrücke**

Wenn Sie einem Kunden erklären müssen, dass ein von ihm bestelltes Medikament leider nicht geliefert wurde, sollten Sie dabei berufsinterne Ausdrücke wie „defekt“ vermeiden. Außerhalb Ihres Kollegenkreises bedeutet dies natürlich etwas völlig anderes, weshalb Sie dann im Nachhinein viel mehr Zeit benötigen, das Missverständnis wieder zu beheben. Sagen Sie einfach klar und deutlich, dass das Medikament leider nicht lieferbar ist und welche Möglichkeiten es nun gibt. Je nach Situation kann das sein: „Leider ist Ihr Medikament zurzeit nicht lieferbar. Ich könnte Ihnen aber ein Arzneimittel mit dem gleichen Wirkstoff von einer anderen Firma bestellen, wenn das für Sie in Ordnung ist.“ Dabei ist es auch wichtig, wie Sie dies sagen. Der Ton macht eben die Musik. Sagen Sie bitte nicht, dass Sie das Medikament bestellen „müssen“, das klingt fast schon vorwurfsvoll und so, als würde es Ihnen zu viel Mühe machen.

Das Gesprächsklima hängt nicht nur von Ihrer inneren Bereitschaft zu respektvoller Kommunikation ab, sondern auch von Ihrer räumlichen Umgebung. Falls Sie in der Apotheke häufig telefonieren, sollten folgende Voraussetzungen gegeben sein:

**Volle Aufmerksamkeit** Beim Telefonieren sollen Sie Ihre volle Aufmerksamkeit dem Telefonat widmen können und nicht gleichzeitig für andere Tätigkeiten zuständig sein. Sie sollten aber auch nicht von anderen Mitarbeitern wegen vermeintlich wichtigerer Arbeiten gestört oder unterbrochen

**Gute Vorbereitung** Legen Sie sich einen Stift und einen Notizblock zurecht, denn Sie wissen beim Klingeln nicht, wie viele Informationen es gibt und welche Kollegen Sie informieren müssen. Es lohnt sich für Ihre Apotheke, wenn sich Ihr Team auf einen Vordruck einigt, auf dem die wichtigsten Punkte stehen, die sonst leicht vergessen werden. Dann wird nicht nur der Name des Anrufers notiert, sondern auch nicht vergessen, ob der Anrufer in wichtigen Fällen zurückgerufen werden muss oder sich selbst erneut meldet. Die Telefonnotizen werden nach dem Gespräch an einer für alle bekannten Stelle aufbewahrt. Auf diese Weise können sich alle Teammitglieder auch bei späteren Nachfragen kundig machen. Gerade in Apotheken mit vielen Teilzeitkräften und Filialen ist dies wichtig.

Auf einen Rückruf bereiten Sie sich optimal vor, indem Sie alle eventuell notwendigen Unterlagen wie Rezepte oder Rechnungen bereitlegen oder die jeweilige Seite auf dem Bildschirm öffnen.

**Körperhaltung** Auch wenn Ihr Gegenüber Ihre Körperhaltung beim Telefonieren nicht sieht, ist aufrechtes Sitzen und manchmal sogar Stehen wichtig. Es ist wie beim Singen: Ihre Stimme bekommt dadurch mehr Volumen und Ihre Stimmbänder werden auf Dauer geschont. Auf keinen Fall dürfen sie sich angewöhnen, das Telefon zwischen Ihr Ohr und Ihre Schulter zu klemmen, um die Hände freizubekommen. Dadurch wird Ihre Halswirbelsäule belastet, was zu Kopf- und

Nackenschmerzen und auf Dauer sogar zu einem Bandscheibenvorfall führen kann.

**Ruhe und Humor bewahren** Es ist wirklich oft eine Herausforderung, bei ungeduldigen Kunden gleichzeitig gelassen und konzentriert zu bleiben. Aber es nützt Ihnen nichts, wenn Sie selbst aggressiv klingen. Legen Sie sich lieber für bestimmte Situationen einen positiv formulierten Satz zu-recht. Wenn Sie zum Beispiel zu schnell oder undeutlich ausgesprochene Namen nicht richtig verstanden haben, ist es sinnvoll so zu beginnen: „Habe ich Ihren Namen so richtig verstanden?“ und ihn dann zu buchstabieren. Das ist konstruktiver als der negative Satz „Ich habe Sie nicht verstanden.“

### Besser keine nervigen Warteschleifen

Vermeiden Sie es, Kunden in die Warteschleife zurückzuschicken, weil Sie noch eine andere Aufgabe erledigen müssen oder informieren Sie ihn zumindest zwischendurch, wie lange es noch dauern wird. Sonst legt er womöglich verärgert auf und wendet sich an eine andere Apotheke mit besserem Service.

Zum Buchstabieren eignet sich ein allgemein bekanntes Buchstabieralphabet, mit dem anstatt des Buchstabens der Anfangsbuchstabe eines gut verständlichen Wortes genannt wird, z. B. E wie Emil oder N wie Nordpol. Es gibt übrigens verschiedene Fassungen des Buchstabieralphabets, die zu unterschiedlichen Zeiten offiziell gültig waren. Das immer noch bekannteste ist das sogenannte Fliegeralphabet, von dem der genannte Ausdruck Nordpol stammt. Die letzten großen Neuerungen erfolgten im Jahr 2020. Nordpol wurde damals gegen den Namen Nathan, der im nationalsozialistischen Deutschland unerwünscht war, aus dem ursprünglichen Buchstabieralphabet zurückgetauscht. Die neueste Fassung von 2022 enthält anstatt Personennamen hauptsächlich Städtenamen, aus Nathan wurde Nürnberg.

Auch wenn die verschiedenen Versionen im Arbeitsalltag parallel verwendet werden, sind Ihre älteren Kunden die bis 2020 aktuelle Version am meisten gewohnt. Zusätzlich können ältere Menschen oft nicht mehr gut hören. Deshalb empfiehlt es sich, bei der älteren Generation, die ihnen bereits lange bekannte Variante zu benutzen. Das aktuelle Buchstabieralphabet können Sie beim Telefonieren mit Firmenvertretern oder jüngeren Kunden anwenden und üben.

**Auf schlechten Empfang vorbereitet sein** Für Situationen mit Unterbrechungen durch ein instabiles Netz und

schlechten Empfang können Sie sich passende Sätze zurechtlegen wie: „Leider kann ich Sie nicht mehr hören und muss jetzt auflegen. Bitte probieren Sie es später nochmal.“ Falls Sie den Kunden kennen oder seine Nummer haben, können Sie je nach Situation natürlich auch selbst probieren, ihn zurückzurufen. Das werden gute Kunden bestimmt zu schätzen wissen.

Am Ende eines jeden Telefongesprächs sollten Sie sich vergewissern, dass alle Anliegen Ihres Anrufers besprochen worden sind. Aber Vorsicht: Bei sehr gesprächigen Kunden sind nun keine offenen Fragen mehr angebracht. Diese Art der Fragen kennen Sie auch unter der Bezeichnung W-Fragen. Sie sind vor allem für eine Gesprächseröffnung geeignet, um eher zurückhaltende Kunden zum Reden zu bringen, da man auf sie nicht nur mit ja oder nein antworten kann. Um das Gespräch nicht unnötig in die Länge zu ziehen, sollten Sie bei besonders redseligen Kunden spätestens jetzt zu geschlossenen Fragen greifen. Eine geeignete abschließende Frage wäre „Konnte ich Ihnen gut weiterhelfen?“

Falls trotz Ihres Engagements nicht alles sofort geregelt werden kann, sollten Sie dem Kunden vorschlagen, wie sie beide zu diesem Zeitpunkt miteinander verbleiben. Dabei könnte es sich um einen verbindlichen Rückruf handeln oder den Ratschlag, dass sich der Kunde bei weitergehenden medizinischen Fragen nochmal an seinen Arzt wendet. Es ist dabei sehr wichtig, dass es sich dabei nicht nur um eine Floskel handelt, sondern der Rückruf auf alle Fälle erfolgt, damit Ihre Apotheke gut in Erinnerung bleibt. ■

*Ute Kropp,  
Apothekerin und PKA-Lehrerin*

---

*Die Autorin versichert, dass keine Interessenkonflikte im Sinne von finanziellen oder persönlichen Beziehungen zu Dritten bestehen, die von den Inhalten dieser Fortbildung positiv oder negativ betroffen sein könnten.*



## PKA-FORTBILDUNG

### 1. Ich-Botschaften ...

- A. ... sollten am Telefon nur sparsam eingesetzt werden.
- B. ... helfen Ihnen, sich in die Situation ihres Gesprächspartners am Telefon hineinzufühlen.
- C. ... vermitteln Ihrem Gesprächspartner, wie sich die Situation aus Ihrer Perspektive darstellt.

### 2. Wodurch können Sie fehlende Mimik und Gestik beim Telefonieren ausgleichen?

- A. Durch regelmäßiges Erinnern, dass der Teilnehmer bitte deutlich sprechen soll
- B. Durch mehrfache kurze Zusammenfassungen des Gehörten
- C. Indem sie besonders laut und eindringlich sprechen

### 3. Welcher Satz ist am besten formuliert?

- A. „Das muss ich für Sie bestellen.“
- B. „Der Artikel ist leider defekt.“
- C. „Das Arzneimittel ist leider nicht vorrätig, aber ich kann es gerne für Sie bestellen.“

### 4. Die Verwendung berufsinterner Fachausdrücke gegenüber dem Kunden ...

- A. ... zeugen von großer Fachkompetenz.
- B. ... führen bei Kunden oft zu Missverständnissen.
- C. ... heben die Apotheke von anderen Geschäften positiv ab.

### 5. Welche Orte in der Apotheke sollten Sie für ein Telefonat bevorzugen?

- A. Nahe der Offizin, damit Sie schnell ans pharmazeutische Personal weitergeben können
- B. Einen ruhigen Bereich ohne viele Nebengeräusche
- C. Beim Wareneingang, um bei längeren Gesprächen parallel Routinearbeiten zu erledigen

### 6. Beim Telefonieren ist Ihre Körperhaltung ...

- A. ... wichtig, denn durch aufrechtes Sitzen bekommt Ihre Stimme mehr Volumen.
- B. ... völlig unerheblich, denn der Telefonpartner sieht es ja nicht.
- C. ... so zu wählen, dass Sie die Hände für andere Aufgaben frei haben.

### 7. Was trifft auf die Verwendung von Buchstabieralphabeten am Telefon zu?

- A. Es ist aus rechtlichen Gründen verpflichtend stets das aktuellste zu verwenden.
- B. Bei älteren Menschen empfiehlt sich das Fliegeralphabet.
- C. Es darf nur ein Buchstabieralphabet gleichzeitig verwendet werden.

### 8. Wie nennt man Fragen, die mit Worten „wie, warum, wer oder wofür“ beginnen?

- A. Offene Fragen
- B. Aktive Fragen
- C. Direkte Fragen

### 9. In welcher Situation sollten Sie beim Telefonieren geschlossene Fragen bevorzugen?

- A. Zur Gesprächseröffnung bei verschlossenen Kunden
- B. Grundsätzlich bei schwierigen Kunden
- C. Am Gesprächsende bei redseligen Kunden

### 10. Kunden, deren Anliegen Sie nicht sofort regeln können, sollten Sie ...

- A. ... einen konkreten Vorschlag machen, wie sie miteinander verbleiben.
- B. ... immer einen Rückruf versprechen, auch wenn Sie Ihr Versprechen nicht halten können.
- C. ... in jedem Fall an den Arzt verweisen.