

# Gesprächstipps bei völlig verunsicherten Kunden



© Andrey Burmakin / www.iStockphoto.com

„Hm, ich weiß nicht genau ... ich muss es mir noch mal überlegen. ... was wohl der Arzt davon hält“ – wie **reagieren** Sie darauf?

Im Umgang mit verunsichernden Situationen sind Menschen sehr unterschiedlich. Während manche jede auch nur so geringfügige Einzelheit gerne besprechen möchten, wollen andere überhaupt nichts darüber wissen und überlassen uns die Entscheidung, was zu tun ist. Wiederum andere möchten gerne selber etwas tun können, um auszuprobieren, wie etwas wirkt oder sich anfühlt, um dann erst die endgültige, langfristige Entscheidung zu treffen.

**Was Sie tun können** Geben Sie jedem Ihrer Apothekenkunden die Möglichkeit, mit Ihnen über seine Arzneimitteltherapie und Gesundheitsprobleme zu

sprechen und seien Sie diesbezüglich ein kompetenter Gesprächspartner. Tipp: Arbeiten Sie im Apothekenteam jeden Monat eine andere Indikation kurz aus, sodass sich Ihr Wissen immer weiter verbessert und ausweitet. Es tut gut zu wissen, dass man jemandem vertrauen kann, weil er weiß, wovon er spricht. Im umgekehrten Fall ist es eine grobe Vernachlässigung der Berufspflicht, so zu tun, als ob man pharmazeutisch auf der Höhe wäre, um in Wirklichkeit lediglich eine nicht fundierte, persönliche Meinung kund zu tun.

**Versuchen Sie, das Gefühl der Verunsicherung weitestgehend zu vermindern.**

Die besten Methoden hierzu sind zum Beispiel folgende:

- ▶ Erläutern Sie Ihren Kunden, dass von ihnen ggf. befürchtete Nebenwirkungen möglich, aber selten sind.
- ▶ Wenn Maßnahmen bekannt sind, die ihnen das Einnehmen der Arzneimittel erleichtern oder die Arzneimittelsicherheit erhöhen können, so nennen Sie Ihren Kunden diese Dinge spontan, ohne hierzu aufgefordert zu werden.
- ▶ Seien Sie sich dessen bewusst, dass es nicht nur einen Placeboeffekt, sondern auch einen Noceboeffekt gibt. Ihre Wortwahl kann bewirken, dass ein Apothekenkunde sich gut oder schlecht fühlt. Sprechen Sie daher grundsätzlich eine saubere, durchdachte, positive Sprache und beachten Sie dabei auch Ihre Körpersprache.
- ▶ Vertrauen Sie Ihren Kunden. Sie werden sich umgekehrt mit Vertrauen bedanken.

Wenn Sie meinen, dass Ihr Kunde weitere Beratung tatsächlich benötigt, so bestellen Sie ihn wieder ein oder weisen ihn dem behandelnden Arzt zu. Versuchen Sie, immer wenn möglich, die Anonymität zu brechen und als persönlicher Berater in den Vordergrund zu treten, eigene Gefühle zu äußern und sich in den anderen hineinzusetzen.

**Nicht schonen.** Lügen und Halbwahrheiten verunsichern,

sagen Sie die Wahrheit – so sachlich wie möglich. Das trifft auch für Preisgespräche oder Krankenkassenangelegenheiten zu. Gleichzeitig sollten Sie aber nur soweit gehen mit Ihren Antworten, wie die Fragen des Kunden gestellt waren. Eine aufdeckende Gesprächsführung ist nicht zielführend, da Menschen zunächst ein wenig Zeit brauchen, um sich mit verunsichernden Situationen abzufinden.

**Nicht entziehen.** Es ist mitunter schwierig, einen unsicheren Kunden auszuhalten. Manchmal hilft es, zu schweigen und seine Entscheidung abzuwarten. Häufig ist es allerdings sehr viel besser, eine Lösung verbindlich vorzuschlagen. Denn der verunsicherte Kunde fühlt sich verwirrt durch die Wahlmöglichkeiten, hat Sorge, sich zu seinen Ungunsten zu entscheiden oder später aufgrund einer falschen Entscheidung bestraft zu werden. Übernehmen Sie daher in absoluter Sachkenntnis Verantwortung und weisen Sie den im Augenblick richtigen Weg auf. Richtig kommunizieren heißt: den Gesprächspartner ernst zu nehmen und zu respektieren. Alle Gesprächsformulierungen, die aus dieser Haltung heraus gefunden werden, tragen zu mehr Vertrauen und Sicherheit bei. ■

*Anna Laven, Apothekerin und Pharmazietrainerin*