

## Tipps wie Sie Apothekenkunden erreichen

### Checkliste

Wie funktioniert erfolgreiche Apotheker-Kunden-Kommunikation? Mit diesen Tipps erreichen Sie mehr.

#### 1. Kommunizieren Sie konkret und prägnant

Schachtelsätze und Floskeln erschweren jede Kommunikation. Wenn Sie mit Ihren Kunden sprechen, reduzieren Sie die Informationen auf das Wichtigste. Apothekenkunden erreichen Sie am besten mit aktiver Ausdrucksweise und dem Gebrauch von Verben. Vermeiden Sie lange Ausführungen.

Tipp: „Ich gebe Ihnen ein Medikament mit und notiere auf der Packung, wie Sie es einnehmen müssen“ klingt weitaus verständlicher als „Sie erhalten ein Medikament, welches Sie entsprechend den Anweisungen in der Packungsbeilage einnehmen.“

#### 2. Kommunizieren Sie empfangergerecht

Beachten Sie den Kommunikationsstil Ihrer Kunden, um medizinische Informationen bestmöglich zu übermitteln. Was für eine Person steht Ihnen gegenüber? Sprechen Sie seine Sprache und beurteilen Sie, ob Ihr Kunde besser mit anschaulichen Beispielen umgehen kann oder auf Fakten basierende Argumente benötigt.

Tipp: Wenn Sie unsicher sind, ob der Apothekenkunde Ihren Ausführungen folgen konnte, achten Sie intensiv auf eine offene Gesprächshaltung und fragen Sie nach, ob Sie noch etwas erklären sollen.

#### 3. Kommunizieren Sie mit bildhafter Sprache

Die wenigsten Apothekenkunden haben genaue Kenntnisse über die körpereigenen Prozesse oder Anatomie. Arbeiten Sie deshalb mit leicht verständlichen Vergleichen und bildhaften Erklärungen.

Tipp: Sprechen Sie nicht einfach nur über den Frontallappen, sondern auch über „den Teil des Gehirns, der motorische Fähigkeiten steuert, wie etwa das Binden von Schnürsenkeln“.

#### 4. Kommunizieren Sie einen Nutzen

Niemand möchte gerne etwas „müssen“. Verbinden Sie Anordnungen, beispielsweise zur Einnahme von Medikamenten, deshalb immer mit einem positiven Nutzen. Jeder Mensch ist motiviert, etwas zu tun, wenn er ein klares Ziel wie eine zu erwartende Verbesserung vor Augen hat.

Tipp: Raten Sie nicht einfach dazu, das Medikament gegen Magenschmerzen nach Vorschrift zu nehmen. Fordern Sie stattdessen auf, das Medikament einzunehmen, damit die Magenschleimhaut sich beruhigt und er bald normal zu Mittag essen kann.

## 5. Kommunizieren Sie ehrlich und menschlich

Bei schwierigen Themen oder schlechten Nachrichten neigt der Mensch zu Beschönigungen. Wer Klartext redet, dramatisiert nicht, bleibt aber auch nicht vage. Unangenehme Themen erfordern klare Aussagen sowie Verständnis und Einfühlungsvermögen. Auch wenn Sie als Apotheker so schnell nichts aus der Ruhe bringt: Ihr Apothekenkunde hat womöglich zum ersten Mal eine derartige Nachricht erhalten und ist dadurch verunsichert.

Tipp: Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Kunden und überlegen Sie kurz, welche Art der Kommunikation Sie selbst sich nach einer schlechten Nachricht oder bei einem schwierigen Thema wünschen würden.

## 6. Kommunizieren Sie ohne Fachsprache

Überschätzen Sie niemals die Gesundheitskompetenz Ihrer Kunden. Begriffe, die zu Ihrer Alltagssprache gehören, sind diesen meist völlig fremd. Manche Apothekenkunden fragen nach, wahrscheinlicher ist es aber, dass Ihr Gegenüber sich nicht die Blöße geben will, etwas nicht richtig verstanden zu haben.

Tipp: „Arzneimittel-Interaktionen“ sind „Medikamente, die sich nicht miteinander vertragen“, und eine „gute Bioverfügbarkeit“ ist eine „gute Verwertung im Körper“. Nutzen Sie möglichst einfache Begriffe und Beschreibungen, selbst wenn Sie glauben, dass dies nicht notwendig ist.

### Quellen

Klartext reden: 10 Gebote erfolgreicher Kommunikation. Verfügbar unter [www.unternehmer.de/management-people-skills/130685-klartext-reden-10-gebote-erfolgreicher-kommunikation](http://www.unternehmer.de/management-people-skills/130685-klartext-reden-10-gebote-erfolgreicher-kommunikation). [25.02.2019] Klartext reden! Nur so erreichen Sie Menschen! Verfügbar unter [www.mehr-fuehren.de/klartext-reden/](http://www.mehr-fuehren.de/klartext-reden/). [25.02.2019]