

Fünf Ankerpunkte für eine positive Kundenberatung

1. Auf die Reihenfolge achten

Bevor Sie auf die Nebenwirkungen eines Arzneimittels zu sprechen kommen, erläutern Sie immer zuerst die angestrebte Wirkung, z. B. „...damit Sie wieder freier atmen können“ und wann frühestens ein Effekt spürbar wird. Erst dann sollten Sie über die Verträglichkeit sprechen.

2. Nebenwirkungen positiv verknüpfen

Statt zu sagen

- „In seltenen Fällen verursacht das Medikament Müdigkeit“, formulieren Sie es positiv
- „Die meisten Patienten vertragen das Medikament sehr gut“.

Vermitteln Sie dem/der Kund:in eine neue positive Sichtweise, indem Sie z. B. erklären

- „Wenn Sie dieses Medikament abends einnehmen, profitieren Sie sogar von dem Nebeneffekt“ oder auch „Diese Nebenwirkung ist ein Zeichen dafür, dass das Medikament wirkt“.

3. Informationen typgerecht gewichten

Berücksichtigen Sie die persönlichen Bedürfnisse des R- (Repressor) und S-Typs (Sensitivierer) und dosieren Sie Ihre Informationen entsprechend. Dem R-Typ reicht es, wenn es weiß, wie er das Medikament einnehmen soll. Der S-Typ will verstehen, wie das Medikament wirkt und wie es ihm helfen kann.

4. Kund:innen persönlich ansprechen

Statt allgemein und unpersönlich zu formulieren, z. B.

- „Mit dem Medikament haben wir sehr gute Erfahrungen“, sollten Sie die Aussagen möglichst auf die Person gegenüber beziehen, z. B.
- „Bei Kund:innen mit Vorerkrankungen, wie Sie sie haben, zeigt dieses Medikament sehr gute Wirkung“.

5. Beunruhigende Formulierungen streichen

Manche Formulierungen wirken auf Kund:innen verunsichernd und beängstigend. Diese sollten Sie für Beratungsgespräche in Ihrer Apotheke möglichst meiden. Hier einige Beispiele:

- Konjunktive: könnte, hätte, würde, sollte, müsste
- Minimierungen: ein bisschen, ein wenig, mal eben kurz
- Einschränkungen eigentlich, vielleicht, im Prinzip

Tipp: „**Damit müsste es Ihnen eigentlich ein bisschen besser gehen**“ lässt den/die Kund:in zweifelnd zurück. Sagen Sie lieber „**Damit wird es Ihnen besser gehen.**“

- Unbestimmtheiten: irgendwie, gewissermaßen, in etwa, sozusagen
- Unpersönlich sein: man
- vage Verben: versuchen, probieren, testen, ...

Tipp: „**Man kann versuchen, das irgendwie in den Griff zu kriegen**“ klingt unverbindlich und unsicher. Überzeugender wirkt „**Das werden wir in den Griff kriegen.**“

(Quelle: Benson S, Schedlowski M. Therapieverstärker. Worte und ihr Gebrauch. Orthomol Schriftenreihe; 2020.)