

### Telefonservice in der Apotheke

**Einen Kundenstamm aufzubauen dauert Jahre – einen Kunden zu verlieren kann ganz schnell gehen! Ein besonders sensibler Kommunikationskanal ist und bleibt das Telefon. Axel Ehrhardt, Geschäftsführer der AE Training- und Managementberatung und Referent des PHOENIX Seminar Service, gibt hier einige praktische Tipps für das perfekte Beratungsgespräch am Telefon.**



## Die verbale Visitenkarte

Quelle: getty images

**W**arteschleife, ewiges Weiterverbinden, unklare Zuständigkeitsbereiche – leider ist das auch für viele Kunden beim Anruf in ihrer Apotheke nervtötende Realität. Zugegeben: Ein Anruf ist unvorhersehbar und verlangt eine sofortige Reaktion, die sowohl freundlich als auch kompetent sein muss. Das ist oft schwieriger als vermutet. Häufig genügt es aber schon, ein paar kleine Tipps zu beachten, damit sich der Kunde freundlich und gut beraten fühlt:

#### ■ **Lächeln Sie ins Telefon**

Versuchen Sie sich stets freundlich, offen und authentisch zu melden. Ein Lächeln beim Sprechen überträgt sich auf die Stimmung. Auch positiv: Sich mit dem Vor- und Nachnamen melden!

#### ■ **Stets mit Namen ansprechen**

Jeder Mensch hört gerne seinen Namen. So vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl, dass Sie ihn als ernstzunehmenden und gleichwertigen Partner behandeln.



■ **Zeigen Sie Kompetenz**

Dabei gilt: Initiative ergreifen und die Zielsetzung Ihres Gesprächspartners möglichst genau analysieren. Ist ein gewünschter Ansprechpartner nicht erreichbar, bieten Sie dem Anrufer Hilfestellung an. Wird Ihr Angebot nicht akzeptiert, wappnen Sie Ihren Kollegen mit detaillierten Notizen für den Rückruf.

■ **Richtig weiterverbinden**

Kündigen Sie Ihrem Gesprächspartner immer an, mit wem Sie ihn verbinden wollen. Ist der- oder diejenige nicht erreichbar, verbinden Sie nicht wahllos weiter: Bieten Sie stattdessen einen Rückruf oder die direkte Durchwahl des gewünschten Ansprechpartners an.

■ **Bewahren Sie Ruhe**

Auch wenn Sie gerade einen Kunden bedienen: Lassen Sie sich nicht hinreißen zu unkontrollierten, spontanen und unreflektierten Äußerungen wie „Zurzeit ganz schwierig“.

■ **Freundliche Verabschiedung**

Genauso wichtig wie die Begrüßung ist die Beendigung eines jeden Gespräches, sie bleibt ganz bewusst im Gedächtnis. Bedanken Sie sich für den Anruf und wünschen Sie einen schönen Tag.

■ **An- bzw. Abwesenheitsliste**

Was nützt ein Telefongespräch, wenn man nicht über Zuständigkeit und Anwesenheit der Mitarbeiter Bescheid weiß. Eine aktuelle interne Telefonliste mit Name, Zuständigkeitsbereich und Durchwahlnummer und eine An- und Abmeldepflicht schafft Abhilfe.

## Schwierige Telefonpartner

Kommunikation passiert bis zu 85 % aus

dem „Bauch“ heraus. Ab einem kritischen Punkt verliert auch die Ratio, unser „Sicherheitsventil“, die Kontrolle. Ein ungebremster Gefühlsausbruch ist die Folge. Deshalb sollten Sie zudem einige besondere Regeln im Umgang mit Kunden berücksichtigen, die laut und unsachlich werden:

■ **Lassen Sie sich von aggressiven Telefonkunden nicht provozieren**

Selbst ein Sieg in einem Sachstreit bedeutet vermutlich den Verlust dieses Kunden.

Deshalb: Ruhig und sachlich bleiben. Rationalisieren Sie für sich selbst seine spontane Emotionalität.

■ **Ausreden lassen**

Bewahren Sie Ruhe und hören Sie erst einmal interessiert zu.

■ **Widersprechen Sie nicht**

Wenn der Verstand „ausgeschaltet“ ist, verschlimmert jedes Widerwort die Sache noch. Vermeiden Sie auf alle Fälle „Das stimmt ja so gar nicht“, denn egal, wer im Recht ist: Sie haben in diesem Moment die Erwartungshaltung Ihres Telefonkunden nicht berücksichtigt.

■ **Zeigen Sie Verständnis für die Situation**

Begegnen Sie seinen Emotionen konstruktiv,



Quelle: getty images

**Die fachkundige, qualifizierte Beratung im Kundengespräch in der Apotheke ist einer der wichtigen Differenzierungsfaktoren der Präsenzapotheke. Doch auch am Telefon können Kunden langfristig an die Apotheke gebunden – oder dauerhaft verloren werden. Wir zeigen, worauf man achten sollte.**

beispielsweise so: „Ich kann Ihren Unmut, so wie Sie mir das sagen, nachvollziehen. Gut, dass wir das jetzt gleich klären können. Was ist denn eigentlich geschehen?“ Helfen Sie dem Kunden möglichst aus seiner Situation. Bieten Sie an, Probleme abzuklären und zurückzurufen.

**Fazit: Gerade in telefonischen Beratungsgesprächen können Sie unter Beachtung einiger einfacher Regeln leicht ein hervorragendes Bild abgeben und Ihren Kunden die Freundlichkeit und Kompetenz vermitteln, die sie langfristig an Ihre Apotheke bindet. ■**