



## PKA-FORTBILDUNG

### Mitmachen und punkten!

## FIRMENVERTRETER

	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 **31. Oktober 2015.**

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

Oder klicken Sie sich bei [www.pta-aktuell.de](http://www.pta-aktuell.de) in die Rubrik Fortbildung. Die Auflösung finden Sie dort in zwei Monaten.

Unleserlich, uneindeutig oder unvollständig ausgefüllte Fragebögen können leider nicht in die Bewertung einfließen, ebenso Einsendungen ohne frankierten/adressierten Rückumschlag.

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE 09/2015) sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der richtigen Antworten vom Fragebogen 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.pta-aktuell.de](http://www.pta-aktuell.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. Dieser wird von den Apothekenkammern Hamburg und Nordrhein (Veranstaltungsnummer 2015-11/PKA) vergeben und gilt in den Kammerbezirken Nordrhein und Hamburg.

**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



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese auf die Titelseite der Fortbildung.

- 1. Was trifft am ehesten zu? Gute Kommunikation mit Außendienstlern (AD) beginnt ...**
  - A. mit dem Betreten der Apotheke durch den Außendienst.
  - B. mit der Besuchsankündigung durch den Außendienst.
  - C. durch längeres Wartenlassen / Mürbemachen des Außendienstes.
- 2. Wer sagte das Zitat: „Kommunikation ist alles. Und ohne Kommunikation ist alles nichts.“?**
  - A. Friedemann Schulz von Thun
  - B. Paul Watzlawick
  - C. Samy Molcho
- 3. Ergänzen Sie richtig: Kommunikation mit anderen Menschen erfolgt ...**
  - A. nur verbal, also durch Reden.
  - B. verbal und nonverbal, also auch ohne Worte.
  - C. nie über den visuellen oder akustischen Kanal in Form von Gesten, Körperhaltung, Mimik, Betonung oder Sprachmelodie.
- 4. Welcher Aussage stimmen Sie zu? Als Gesprächsort für Einkaufsverhandlungen ...**
  - A. sollte der Handverkaufstisch dienen. Zuhörende Kunden sind sogar erwünscht.
  - B. ist immer das Büro der Apothekenleitung zu nehmen.
  - C. sollte ein ruhiger, wenn möglich nicht von der Offizin einseh- und hörbarer Back-Office-Bereich genutzt werden.
- 5. Was gehört nicht zu den Grundregeln guter Kommunikation im AD-Gespräch?**
  - A. Es gilt, dem AD Aufmerksamkeit zu schenken und eine Vertrauensbasis aufzubauen.
  - B. Als Gesprächseinstieg dient im Regelfall ein kurzer „Small-Talk“.
  - C. Am sinnvollsten wird der AD direkt abgefertigt. Emotionale oder persönliche Komponenten haben keinen Platz.
- 6. Wie signalisieren Sie keineswegs eine positive Haltung gegenüber dem Firmenvertreter?**
  - A. Mit einer aufrechten, lockeren, zugewandten Körperhaltung.
  - B. Mit einer abgewandten Körperhaltung.
  - C. Mit Blickkontakt und einem entspannten, freundlichen Lächeln.
- 7. Welches Verhalten gilt es für Neuausbietungen / Produktsonderangebote des AD auf keinen Fall an den Tag zu legen?**
  - A. Grundsätzlich alles ausprobieren. Schließlich lebt die Apotheke ja vom Verkauf.
  - B. Genau überlegen, ob das Produkt bei der vorhandenen Kundenstruktur überhaupt gut verkaufbar ist.
  - C. Nachrechnen, ob das angebliche Sonderangebot wirklich eines ist.
- 8. Was gilt es für das Verkaufsgespräch möglichst einzuhalten?**
  - A. Wer fragt, der führt. In einem partnerschaftlich geführten Dialog sollte die Apothekenseite „Bestimmer“ sein.
  - B. Der AD sollte im Gespräch eine dominierende Führungsrolle übernehmen. Schließlich wurde er rhetorisch, inhaltlich auf Verkaufsgespräche geschult.
  - C. Für jedes Verkaufsgespräch sollte mindestens eine Stunde Zeit eingeplant werden.
- 9. Für Einkaufsverhandlungen sollte als Maxime gelten:**
  - A. Es gilt verbissen um jede Kleinigkeit, Einzelheit zu feilschen.
  - B. Feilschen gibt es nicht mehr. Der AD hat „starre Vorgaben von oben“, die er strikt einzuhalten hat.
  - C. „Im Einkauf liegt der Gewinn.“ Es gilt mit Sympathie „auf Augenhöhe“ zu verhandeln und den Nutzen im Vergleich zum Verhandlungsaufwand zu betrachten.
- 10. Was ist keine gute, sinnvolle Möglichkeit zum Beenden eines Verkaufsgesprächs?**
  - A. Verbal: Freundliches „Danke“ für die aufgebrachte Zeit, das Angebot, die „kleinen Geschenke“.
  - B. Nonverbal: Aufrichten, Aufstehen und zum Gehen aufforderndes Händeschütteln.
  - C. AD einfach stehen lassen. Irgendwann merkt er schon, dass weiteres Warten sinnlos ist und geht.