

„Zusatzverkäufe müssen nicht immer was kosten.“

Julia El-Hayek arbeitet als PTA und Fachberaterin für Dermokosmetik in der Kurfürsten-Apotheke in München. Wie wichtig ist ihr die **Kommunikation** im Berufsalltag und wie geht sie mit dem Thema **Zusatzverkäufe** um.

Wie wichtig ist Ihnen persönlich das Gespräch mit dem Kunden?

Kommunikation spielt eine sehr wichtige Rolle im Beratungsgespräch. Nur wenn ich dem Kunden aufmerksam zuhöre und ihm die passenden Zusatzfragen stelle, kann ich herausfinden, was für sein Bedürfnis wichtig ist. Je mehr ich auch über den Kunden und sein „Problem“ weiß, desto professioneller kann ich ihn beraten. Ich möchte ihn auch langfristig als Kunden behalten und nur wenn ich mit ihm kommuniziere, führt mich das zu diesem Ziel.

Hatten Sie schon einmal einen verärgerten Kunden? Wenn ja, was ist vorgefallen und wie haben Sie reagiert?

Verärgerte Kunden gibt es leider öfters mal. Manchmal ist ihnen schon vorher eine Laus über die Leber gelaufen oder aber wir oder der Arzt sind „schuld“ an seinem Verhalten.

Es kann zum Beispiel passieren, dass der Großhandel sein bestelltes Medikament nicht mitgeliefert hat und er musste in diesem Fall zum dritten Mal den Weg in die Apotheke finden. Meiner Erfahrung nach ist es immer am wichtigsten dem Kunden zu zeigen, dass man ihn versteht und auf seiner Seite ist. Wenn man ihm einen Lösungsvorschlag anbietet, zum Beispiel im oben genannten Fall, das Medikament durch einen Boten zu liefern, reagieren die meisten Kunden viel weniger verärgert und verlassen im besten Fall mit einer zufriedenen Haltung die Apotheke. Und wichtig: Niemals pampig und laut werden! Das endet immer in einem Desaster und man kann als Apotheke nur verlieren. Lieber im Anschluss bei den Kollegen ein wenig Dampf ablassen.

Wie gehen Sie mit Kunden um, die aufgrund der Rabattverträge ihr vertrautes Medika-

ment nicht erhalten und dies nicht verstehen?

Ich versuche erstmal herauszufinden, warum der Kunde das rabattierte Arzneimittel nicht möchte. In manchen Fällen weiß der Kunde gar nicht, dass es sich lediglich um einen anderen Hersteller handelt und Stärke und Wirkstoff dieselben sind. Wenn es allerdings aufgrund einer Unverträglichkeit ist, kann man dies über eine Sonder-PZN auf dem Rezept vermerken. In allen anderen Fällen versuche ich mit seinem behandelnden Arzt Rücksprache zu halten und dem Kunden dann nochmal zu erklären, was genau der Grund dafür ist, warum er sein Medikament jetzt von einer anderen Firma bekommen soll. In den meisten Fällen findet man schnell eine Lösung, die für alle Beteiligten vertretbar ist.

Wird in Ihrer Apotheke Wert auf Fortbildungen gelegt?

Meinen Chefs ist das Thema Fortbildung sehr wichtig. Ob Kurzschulungen über neue Produkte, die oft im Apothekenalltag gehalten werden oder aber Abendveranstaltungen in Hotels sowie Tagesseminare zu bestimmten Themen - jede Form wird von ihnen gerne unterstützt und gefördert.

Auch zum Thema Kommunikation habe ich schon viele Fortbildungen besucht, die alle auf ihre Art und Weise interessant waren.

Gehört zu Ihrer Beratung regelmäßig auch eine Zusatzempfehlung? Wird darauf in Ihrer Apotheke Wert gelegt?

Eine Zusatzempfehlung sollte immer passend sein. Nicht jeder Kunde bekommt automatisch eine zusätzliche Empfehlung ausgesprochen. Wenn man merkt, dass der Kunde es beispielsweise eilig hat, muss man Wert auf das Wesentliche legen, um ihn trotzdem gut zu beraten.

Wenn Kunden allerdings Zeit haben und offen für eine umfassendere Beratung sind, spreche ich gerne eine Zusatzempfehlung aus. Diese muss auch nicht immer etwas kosten. Mir ist es wichtig, dass der Kunde am Schluss mit einem guten Gefühl die Apotheke verlässt. Nichts ist schlimmer, als ein Geschäft zu verlassen und sich zu denken „Was habe ich mir denn da wieder aufschwätzen lassen?“ Prinzipiell wird in unserer Apotheke aber sehr viel Wert auf Zusatzempfehlungen gelegt.

Sie sind ja auch Fach-PTA für Dermokosmetik? Nutzen Sie dies für Zusatzempfehlungen?

Absolut! In dieser Zusatzausbildung habe ich sehr viel darüber gelernt, wie man zum Beispiel Pflegekonzepte erstellt und verkauft und nicht nur eine einzelne Creme. Bei trockener, atopischer Haut ist zum Beispiel nicht nur die richtige Pflege wichtig, sondern auch, wie die Haut im Vorfeld gereinigt wird. Dies lässt sich auf viele problematische Hautzustände übertragen.

Warum haben Sie sich ausgerechnet für diese zusätzliche Qualifikation entschieden?

Als ich in der Kurfürsten-Apotheke angefangen habe, hatte ich ein sehr schmales Wissen zum Thema Dermokosmetik. Da wir allerdings ein sehr breites Sortiment an Kosmetikinien verkaufen, habe ich mich schnell immer mehr für das Thema interessiert und gemerkt, wieviel Spaß es mir macht. Eine andere Kollegin hatte zu diesem Zeitpunkt bereits diese Zusatzqualifikation und wir haben uns oft darüber unterhalten, wie viel mehr es ihr an Hintergrundwissen, aber auch an Spaß im Verkauf gebracht hat. Nach einem Gespräch mit meinen Chefs stand schnell fest: Ich mache die Ausbildung zur Fachberaterin für Dermokosmetik.

Gibt es für Sie in der Dermokosmetik Vorteile gegenüber anderen Zusatzqualifikationen wie zum Beispiel Homöopathie oder Phytotherapie?

Es ist sowohl für die Apotheke als auch für die PTA in jedem Fall ein Mehrwert, wenn man eine Zusatzqualifikation besitzt. Ich persönlich finde es sehr spannend, Kunden mit dermatologischen Problemen zu beraten, da man sehr oft einen schnellen Erfolg auf der Haut feststellen kann. Ich denke aber, wirkliche Vorteile bietet die Dermokosmetik-Zusatzausbildung nicht gegenüber einer anderen Zusatzqualifikation. Jede PTA sollte sich für das entscheiden, was ihr am meisten Spaß macht.

Welche Zusatzempfehlung würden Sie einem Kunden mit Erkältung empfehlen, der ein Nasenspray kaufen möchte?

Ich würde dem Kunden immer ein Mittel zur Stärkung des Immunsystems dazu empfehlen. Ebenso sinnvoll finde ich es zu inhalieren. Im besten Fall mit einem elektrischen Vernebler, den man in den meisten Apotheken gegen eine geringe Tagesgebühr ausleihen kann.



© Kurfürsten-Apotheke München

VITA

Julia El-Hayek

ist PTA und Fachberaterin Dermokosmetik. Sie arbeitete in verschiedenen öffentlichen Apotheken sowie im analytischen Kontrolllabor der Firma Weber & Weber Biologische Arzneimittel. Seit 2013 ist sie in der Kurfürsten-Apotheke am Elisabethplatz in München angestellt.

In manchen Fällen empfehle ich auch gerne mal eine Nasendusche oder aber ein pflanzliches Mittel, um den festsitzenden Schleim zu verflüssigen. ■

Das Interview führte Nadine Hofmann.