

*Den Beratungsraum für diskrete
Gespräche nutzen*

Allein zu zweit

Stefan Frehenrath

Der ältere Mann wirkte bereits beim Betreten der Apotheke nervös und unsicher. Etwas abseits stehend wartete er wohl auf einen für ihn günstig erscheinenden Augenblick. Dann eilte er zum HV und fragte leise und fast unverständlich die ihn freundlich anlächelnde PTA: „Ich brauche etwas zur Stärkung meiner Maneskraft!“ Völlig überrascht schaute ihn die junge Beraterin am HV an. Dem Mann schien es bereits leidzutun, sich mit einer solchen Frage überhaupt an eine Apotheke gewandt zu haben. Doch der jungen PTA kam die rettende Idee. „Ich weiß noch nicht genau, wie ich Ihnen helfen kann, aber wenn Sie mir in unseren Beratungsraum folgen, können wir dort ungestört reden.“ Der Mann strahlte erleichtert und folgte bereitwillig.

Zu wenig benutzt

Eine telefonische Blitzumfrage der beraten & verkaufen-Redaktion bei rund 100 Apotheken zeigte, dass der Beratungsraum in Apotheken für das persönliche Gespräch zu selten genutzt wird.

Während für Messungen oder das Anpassen von Kompressionsstrümpfen der Raum aufgesucht wird, gaben die befragten Apothekenmitarbeiterinnen und -mitarbeiter an, für persönliche Beratungsgespräche den Beratungsraum „eher selten“ zu nutzen. Nur zehn Prozent erklärten, den Raum „eher häufig“ oder „sehr häufig“ für persönliche Gespräche mit Kunden aufzusuchen.

„Diskretion, bitte Abstand halten“! Viele Apotheken nutzen diesen Hinweis, um jedem Kunden am HV eine ungestörte Beratung zu ermöglichen. Wenn das nicht möglich ist, sollte im Bedarfsfall der Beratungsraum genutzt werden.

Häufig genannte Gründe für die Nichtbenutzung waren:

- „Unser Beratungsraum ist sehr klein und man hat wenig Platz.“
- „Der Beratungsraum ist eher eine Rumpelkammer, in der alles Mögliche herumliegt.“
- „Gespräche im Beratungsraum dauern oft zu lange. Dafür haben wir keine Zeit.“
- „Ich fühle mich mit Kunden allein im Beratungsraum nicht wohl.“
- „Es reicht für das persönliche Gespräch, wenn man sich in der Offizin ein ruhiges Plätzchen sucht. Alles andere ist zu umständlich.“

So stichhaltig diese Gründe auch im Einzelfall sein mögen, als wirkliche Argumente gegen den Beratungsraum können sie nicht gelten.

Schließlich geht es darum, bei Tabuthemen oder „heiklen“ Beratungsgesprächen eine Möglichkeit zu haben, die notwendige Diskretion zu bieten.

Die „Rumpelkammer“ entsorgen

Der sehr häufig in der Telefonumfrage genannte Grund, der Beratungsraum in der Apotheke sei mittlerweile eher eine Abstellkammer geworden, lässt sich durch Ordnung und gezieltes Aufräumen beseitigen. Hier ist das gesamte Team gefordert, aber auch einzelne Apothekenmitarbeiter können mit der Aufgabe betreut werden, für einen aufgeräumten Beratungsraum zu sorgen. Bei QM-zertifizierten Apotheken gehört die Ordnung im Beratungsraum zu einem dafür zu erstellenden Prozess.

Mehr Zeit, mehr Erfolg

Richtig ist, dass Kundengespräche im Beratungsraum in der Regel länger dauern als am HV. Entscheidend für den Erfolg ist aber weniger die Länge, sondern die Effektivität. Kundenbindung lässt sich nicht in Zeiteinheiten messen, und wer sich Zeit für den Kunden

nimmt, hat die Möglichkeit, ihn optimal zu beraten und entsprechende Produkte zu empfehlen. Das muss nicht zu einem Spontankauf des Kunden führen, sondern zahlt sich vielleicht erst später aus, wenn Kunden sich beispielsweise an Produkte oder Empfehlungen erinnern, die ihnen im Rahmen eines solchen vertraulichen und persönlichen Beratungsgesprächs gegeben wurden.

Diskretion am HV ist und bleibt schwierig

Ob und wann es ausreicht, sich mit dem Kunden beispielsweise nur an den Rand des HV-Tisches zu stellen, um dort ungestört miteinander zu sprechen, ist eine situative Einzelentscheidung. Diese Möglichkeit sollte aber auf keinen Fall genutzt werden, wenn beispielsweise Produkte präsentiert werden, die eine gewisse Diskretion erfordern.

Sprechen Sie eine Einladung aus

Nicht nur Apothekenmitarbeitern fällt es manchmal schwer, den Beratungsraum zu nutzen. Auch Kunden haben möglicherweise Hemmungen, das Gespräch im Beratungsraum fortzusetzen. Hier kann man durch eine ansprechende Kommunikation dem Kunden Ängste nehmen. Sätze wie: „Am besten, wir gehen dazu in den Beratungsraum“ oder „Das sollten wir besser im Beratungsraum besprechen“ sind wenig geeignet, Kunden die Anspannung zu nehmen. Formulieren Sie besser einen Vorschlag: „Was halten Sie davon, wenn wir unser Gespräch im Beratungsraum fortsetzen?“ Aber auch: „Im Beratungsraum kann ich Ihnen ungestört gerne weitere Informationen geben. Sind Sie einverstanden, dass wir unser Gespräch dort hin verlegen?“

Absolute Diskretion ist für viele Kunden bei bestimmten Themen nach wie vor ein großer Wunsch. Diesen gilt es im Beratungsgespräch herauszuspüren und zu erfüllen. ■

