

Praxis der gelungenen Kundenkommunikation

»Sahnehäubchen« in der Beratung

Wie formuliere ich, dass mein Kunde nicht beleidigt die Apotheke verlässt? Wie kann ich unschöne Tatsachen so ausdrücken, dass sich mein Kunde trotzdem wohl fühlt in meinem Gespräch? Wie gelingt es mir, dass sich mein Kunde wertgeschätzt und respektiert fühlt?

Der Grund weshalb das Thema »Gelungene Kommunikation« in der Beratung immer wichtiger wird, ist, dass wir heute unserem Kunden manchmal Dinge zu erklären haben, die er sich so ganz anders wünscht. Manche Formulierungen lösen positive Gefühle aus, andere wiederum Ärgernis

und Unmut. Unser oberstes Ziel ist jedoch: Jeder Kunde sollte zufrieden, besser noch, begeistert aus unserer Apotheke gehen!

Wie kommen wir da hin? Unten finden Sie einige praktische Beispiele aus dem Apothekenalltag, die Ihre Kundenkommunikation verbessern können. ▶

SO EHER NICHT ...

»Die Salbe **muss** ich Ihnen **leider** bestellen, ich habe sie nicht vorrätig.«

»Diese Rezeptur **müssen** wir für Sie herstellen.«

»**Soll** ich Ihnen die Dosierung aufschreiben?«

»**Soll** ich es Ihnen in eine Tüte packen?«

»**Sollen** wir es Ihnen bringen? «

»Das **müssen** Sie regelmäßig einnehmen.«

»Ich **könnte** Ihnen das Medikament empfehlen.«

»**Eigentlich würde** ich Ihnen gern das empfehlen.«

»Das können Sie nehmen, **aber** achten Sie auf die Dosierung.«

»Ich **erkläre** es Ihnen.«

»**Verstehen** Sie das?«

»Ich **muss prüfen** ob das Ihre Kasse übernimmt.«

»Da **muss** ich mich schlau machen.«

»Das wird **problematisch**.«

»Ich **muss** Ihnen das von der Firma X geben.«

»Das ist kein **Problem**.«

»Da **muss** ich erst mit Ihrer Krankenkasse sprechen.«

»Das kann ich Ihnen **nicht** versprechen.«

»Ich melde mich **dann** bei Ihnen.«

SO GELINGT KOMMUNIKATION VIEL BESSER ...

»Die Salbe ist bis 15 Uhr für Sie im Haus. Darf ich sie für Sie bestellen?«

»Das stellen wir gern ganz frisch für Sie her. Bis in einer Stunde steht das für Sie bereit.«

»Ich schreibe Ihnen die Dosierung gern auf die Packung.«

»Darf ich es Ihnen in eine Tüte packen?«

»Wir bringen es Ihnen gern.«

»Das Medikament ist regelmäßig einzunehmen.«

»Ich empfehle Ihnen das Medikament.«

»Ich rate Ihnen zu diesem Produkt.«

»Das Produkt ist gut wirksam. Um eine gute Wirksamkeit zu erreichen, ist die Dosierung genau einzuhalten.«

»Ich kläre Sie gern auf.«

»Konnte ich es Ihnen verständlich machen?«

»Ich schau mal was Ihre Kasse dazu meint.«

»Ich kläre das gern für Sie.«

»Da finden wir eine Lösung.«

»Ihre Krankenkasse hat Firma X für Sie ausgesucht.«

»Da finden wir eine Lösung.«

»Ich kläre das für Sie mit Ihrer Krankenkasse.«

»Ich versichere Ihnen, ich kümmere mich sofort darum.«

»Ich rufe Sie umgehend zurück.«



▶ Etwas allgemeinerer Natur, aber mindestens ebenso wichtig sind die folgenden Erkenntnisse:

- ▶ Versuchen Sie den Kunden stets zu verstehen. Kümmern Sie sich gern um seine Belange. Unterstellen Sie Ihrem Kunden immer eine gute Absicht, dann fällt Ihnen der Umgang leichter.
- ▶ Kümmern Sie sich schnellstmöglich, sofort oder unmittelbar um seine Anliegen.
- ▶ Helfen Sie ihm, oder klären Sie Dinge für ihn.
- ▶ Sprechen Sie nicht von Problemen, sondern von Lösungen.
- ▶ Verallgemeinern Sie Dinge nicht, sondern versuchen Sie konkret zu kommunizieren. (Beispiel: »Das verspreche ich Ihnen«.)
- ▶ Ein »gern« gilt in der Kommunikation als Sahnehäubchen.
- ▶ Verwenden Sie in der Empfehlung keine Konjunktive, sie schmälern Ihre Aussage. (»würde, möchte, könnte, sollte, vielleicht, eigentlich«.)
- ▶ Wenn Sie dem Kunden eine Probe oder eine Beigabe mitgeben, sprechen Sie diese immer an, damit

werten Sie diese Dinge auf.

- ▶ Leben Sie auch in der Kommunikation Abwechslung. Begrüßen Sie den Kunden einfach mal anders. Oder betonen Sie Ihre Begrüßung mal anders. (Beispiel: »Was kann ich denn heute für Sie tun?«)

- ▶ Bei der Verabschiedung kommt es gut an, wenn Sie eine offene Frage stellen. Etwa »Was kann ich sonst noch für Sie tun?«
- ▶ Versuchen Sie, eine »individuelle Verabschiedung« zu finden. (Beispiel: Kunde hat erzählt, er fährt seine Enkel besuchen. Verabschiedung: »Dann wünsche ich Ihnen viel Freude beim Besuch der Enkelkinder.«)

Zum Schluss noch ein wichtiger Tipp für Sie: Seien Sie authentisch! Unsere Körpersprache verrät uns immer. Stimmt das Gesagte mit unserer Körpersprache nicht überein, merkt der Kunde, dass da etwas nicht stimmt. Dann wird er misstrauisch. Das ist genau das was wir am allerwenigsten erreichen wollen.

Leben Sie das, was Sie kom-

munizieren! Auf dass Sie und der Kunde mehr Spaß und mehr Freude in der Beratung und im Verkauf haben. Wir können niemals nicht kommunizieren. Also lassen Sie es uns gut machen!

DIE AUTORIN



Stefie Rapp ist Inhaberin des Beratungsunternehmens **SR-Coaching**, Lindenstrasse 33, 88441 Mittelbiherach;
Tel.: 0170 3088955,
Fax: 07351 505518,
stefie.rapp@gmx.de,
www.sr-coaching.com