

Bitte schön, danke schön, Tüte? und tschüss!

Gedanken zum Umgang mit dem Apotheken-Kunden ausgetauscht zwischen Katrin Hensen, Inhaberin der Laurin Apotheke in Hamburg, und Richard Delfs, Trainer und Berater der Apotheker, Ärzte und der Pharma-Industrie

Inhaltsverzeichnis

Von A potheken und K unden	3
Vom B eraten und Z uwenden	5
Von guten V orsätzen	12
Vom B egrüßen des K unden	21
Vom L ächeln	25
Vom K undenwunsch zur A bgabe	27
Vom L oben und von guten W ünschen	37
Von der P forte des L ächelns	40

Von **A**potheken und **K**unden

Hensen

Viele Kolleginnen und Kollegen machen sich große Sorgen, wie es mit der traditionellen Vor-Ort-Apotheke weitergehen soll. Die Versand-Apotheken im Internet – vor allem die aus dem Ausland – die Drogerie-Märkte, der Lebensmittelhandel, neuerdings auch Amazon drängen und verdrängen uns immer heftiger.

Delfs

Die saudische Königsfamilie hat sich über die Muttergesellschaft in der Schweiz in eine Versand-Apotheke eingekauft, die aus dem Ausland in den deutschen Markt liefert und Rx-Boni gewährt.

Hensen

Das darf doch nicht sein.

Delfs

Solange kein deutsches Gesetz es verbietet, gilt EU-Recht. Bis ein Gesetz verabschiedet ist – wenn überhaupt. Diese Versand-Apotheke nutzt die Zeit, viele Kunden an preisgünstigere Arzneimittel-Lieferungen aus dem Ausland zu gewöhnen. Die gewährten Rx-Boni beschleunigen den Prozess.

Hensen

Lässt sich das nicht verhindern?

Delfs

Das wissen Sie so gut wie ich. Viele Ihrer Kollegen behaupten, der Zug sei bereits abgefahren und nicht mehr anzuhalten. Wir können alle keinen Kaffeesatz lesen. Gut sieht es aber nicht aus.

Hensen

Was können wir denn tun?

Delfs

Der Siegeszug des Internets lässt sich mit seinen Informations- und Einkaufsmöglichkeiten nicht mehr aufhalten. Trotzdem haben traditionelle Vor-Ort-Apotheke gute Chancen, ihren Kunden etwas zu bieten, was andere Handelsformen nicht bieten können. Sie fragen, was zu tun sei. Wer die Frage beantworten will, muss eine überzeugende Antwort auf die Gretchenfrage haben: Warum sollen die Kunden künftig auch weiter bei Ihnen kaufen?

Hensen

... weil wir so nett sind und so gut beraten.

Delfs

Das stimmt doch gar nicht. Andere Apotheken-Teams sind auch nett zu ihren Kunden. Andere Apotheken-Teams beraten auch ihre Kunden. Wie in Ihrer Apotheke, so wird auch in jeder anderen Apotheke nur noch das Allernotwendigste beraten, wenn an jedem Kassenplatz drei und mehr Kunden warten. „Bitte schön, danke schön! Tüte? und tschüss,“ heißt es dann. Das mag vielleicht übertrieben sein. Es kommt der Realität aber ziemlich nahe.

Hensen

Was schlagen Sie vor? Wie können wir zumindest einen Teil unserer Kunden halten?

Delfs

Sie lassen den Kunden in Ihrer Vor-Ort-Apotheke etwas erleben, was der Kunde einerseits schätzt und andererseits nirgends sonst geboten bekommt. Kurz: Was er so nur in Ihrer Apotheke erlebt. Sie und Ihr Team müssen im Umgang mit dem Kunden und seinen Anliegen einzigartig sein. Die Dienstleistung, die in allen Apotheken großgeschrieben wird, fängt mit „dienen“ an. Erlebt der Kunde das beim Einkaufen überall? Sicherlich nicht. Darum gilt für Sie: Keiner kümmert sich um den Kunden mehr als Sie und Ihr Team. Keiner nimmt den Kunden und seine Beschwerden so ernst wie Sie und Ihr Team. Keiner trägt so zur erhöhten Lebensfreude bei wie Sie und Ihr Team. Lassen Sie Ihre Kunden etwas erleben, was ihnen keine andere Handelsform bietet. Das wird Ihnen nicht bei allen Kunden gelingen, jedoch bei einer Gruppe schaffen Sie das.

Hensen

Mir ist klar, wenn wir uns nur auf unsere Kernaufgabe konzentrieren, Arzneimittel herzustellen und Fertigarzneimittel in Verkehr zu bringen, haben wir in der Zukunft verloren. Die Herstellung von Arzneimitteln wird immer weniger und immer schlechter bezahlt – von einigen Ausnahmen abgesehen. Arzneimittel liefern können auch Versand-Apotheken und Versandhändler, vielleicht sogar besser als wir. Sonst gewänne Amazon weltweit nicht immer mehr Marktanteile. Die Kunden akzeptieren die Art der Lieferungen.

Delfs

In unseren weiteren Gesprächen werden wir Ideen ansprechen, die hoffentlich vielen Impulse geben, was sie tun können, um den Kunden gute Gründe zu liefern, auch weiterhin ihnen und der traditionellen Vor-Ort-Apotheke treu zu bleiben.