

## Gespräche in der Offizin souverän meistern

Ilva Großbach/Freiberg am Neckar

**D**ie 5. Auflage des Werks „Das Kundengespräch in Apotheken – Ein Ratgeber zur Gesprächsführung für Neulinge und alte Hasen“ von Kirsten Lennecke ist ein handliches Buch, das das ABC der Kundenkommunikation behandelt.

Auf gut 200 Seiten beschreibt die Autorin nicht nur viele Fallbeispiele in ihrer Beispielapotheke, sondern erklärt auch in kleinen Abschnitten Grundlegendes zum Thema Kommunikation. Was ist Kommunikation überhaupt? Wie kann es zu Missverständnissen kommen? Welchen Einfluss hat die Körpersprache wie Mimik oder Stimme?

Jedes der sieben großen Kapitel wird mit einer treffenden Karikatur eröffnet. Kirsten Lennecke strukturiert ihr Werk anhand des Ablaufs eines Kundengesprächs. Nach einer allgemeinen Einführung folgen die Kapitel „Eröffnung“, „Bedarfsermittlung“, „Arzneimittelauswahl“, „Beratung und Information“ sowie „Verkauf“ und „Abschluss“.

Die Autorin erläutert, wie wir Personen wahrnehmen, erklärt das Standardmodell der Persönlichkeitspsychologie „Big Five“ oder wie die

innere Einstellung über die Körperhaltung abgebildet wird.

Wer fragt, führt. Daher werden verschiedene Fragetechniken für die Selbstmedikation wie auch die Rezeptbelieferung ausführlich beschrieben. Auch hier gibt es Fallbeispiele, die direkt aus dem Alltag gegriffen scheinen. Der Apothekenmitarbeiter wird sich in vielen Situationen wiederfinden.

Besonders schön ist, dass die Autorin aktuelle und neue Themen aufgreift. COVID-19 und die damit verbundenen Dienstleistungen wie das Erstellen von Impfberechtigungen kommen zur Sprache. Aber auch dem Ablauf der Medikationsanalyse wird ein Unterkapitel gewidmet.

Zu guter Letzt werden die Kaufmotive des Apothekenkunden beleuchtet und der Umgang mit Ein- oder Vorwänden des Kunden besprochen. Gute Ideen hat die Autorin ebenfalls beim leidigen Thema Preisdiskussionen. Der übersichtliche Aufbau, das kompakt vermittelte Wissen, die anschaulichen Fallbeispiele und die maßvolle Bebilderung machen das Werk zu einem guten Begleiter für alle, die in der Apotheke Kunden beraten und



### Das Kundengespräch in Apotheken

Ein Ratgeber zur Gesprächsführung für Neulinge und alte Hasen

Von Kirsten Lennecke. Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart, 5., aktualisierte und erweiterte Auflage 2022. X, 241 Seiten, 38 Abbildungen, 15 Tabellen, davon 8 Karikaturen. Auch als E-Book erhältlich. Kartoniert 34,80 Euro. ISBN 978-3-7692-7920-7. E-Book (PDF-Format) 34,80 Euro. ISBN 978-3-7692-8119-4.

eine in jeder Situation gelingende, positive Kommunikation anstreben.