

So stoppen Sie Quasselstrippen

Kunden, die vom Hölzchen aufs Stöckchen kommen, können den Betrieb in der Offizin ganz schön lahmlegen. Doch wer passiv schweigt, kann keine aktive Gesprächsführung betreiben.

Kunden, die nicht nur ihre Symptome schildern, sondern gleich noch die Familiengeschichte anhängen und wie es der Nachbarin mit ihrer Krankheit geht, sind für das HV-Team häufig eine echte Herausforderung. Denn: Das hält nicht nur den Betrieb auf, sondern macht es auch schwierig, die relevanten Informationen zu filtern. Das Hauptproblem dabei ist, dass der PTA das Gespräch praktisch aus der Hand genommen wird.

Sie weiß, dass sie den Kunden ausreden lassen soll und ist auf wichtige Informationen angewiesen, wenn sie kompetent beraten möchte. Doch je länger der Redeschwall dauert, desto schwerer wird es, den Kunden zu unterbrechen.

Fazit:

- Die Gesprächsregie beibehalten.
- Kunden besser bestätigen statt unterbrechen.
- Wichtige Informationen von unwichtigen trennen.

Kommunikationstrainerin Cornelia Topf sieht verschiedene Möglichkeiten, wie man die Gesprächsregie wieder übernehmen kann. Eine davon ist bestätigen und rechtgeben – so weit wie möglich. „Zum Beispiel sagt ein Kunde: „Das tut immer so weh, vor allem morgens, ich weiß schon gar nicht mehr, was ich machen soll ...“,“ und das geht ewig so weiter, das kennt man schon, es ist ein Stammkunde. Doch heute unterbricht die Apothekerin ihn mit einer Bestätigung: „Ja, da haben Sie Recht – sowas tut immer höllisch weh, vor allem morgens...“ Das Elegante an dieser Intervention: Wenn man jemanden mit einer Bestätigung unterbricht, fühlt er sich nicht unterbrochen, sondern eben bestätigt. Und genau diese Bestätigung suchen die meisten Kunden.“ Im nächsten Schritt kann die Mitarbeiterin wieder die Gesprächsführung übernehmen, sinngemäß etwa: „Ja, genau. Deshalb ist es besonders wichtig, dass Sie dieses und jenes tun/lassen...“



Kommunikationstrainerin Cornelia Topf: „Ist es wichtig, dass ich das so detailliert weiß, um Sie kompetent beraten zu können?“

Ohnmächtige Ablehnung

Ein Spezialfall des Kein-Ende-Findens sei die ohnmächtige Ablehnung, so die Expertin: „Ich habe da wieder ein Rezept vom Arzt bekommen, er hat mir schon so viel verschrieben, aber das nützt ja alles nichts, das ist sicher auch nur wieder ...“ Und so weiter. Hier hat sich eine überraschend offene Intervention bewährt, die freundlich lächelnd vorgebracht werden sollte: „Und genau deshalb versuchen wir heute etwas Neues! Das ist ein wirklich gutes Medikament, das schon vielen geholfen hat. Also: Ausprobieren!“ Das „Ausprobieren!“ hat in Gesprächen in der Regel erstaunliche Wirkung. Es bringt den Kunden auf die richtige Idee und gibt ihm zugleich Hoffnung.

Eine weitere Interventionsmöglichkeit ist: Detailfragen stellen. „Und das ist so lästig, das schränkt mich total ein, das zwickt immer so – “ – „Ah, es zwickt –

wo denn genau? Und zwickt es immer oder nur gelegentlich?“ Da muss der Kunde überlegen – und ist in seinem Redeschwall unterbrochen. Manchmal beklagen sich PTA und Apotheker, dass diese Interventionen nicht helfen: „Das wirkt nicht! Ich habe eine Detailfrage gestellt und danach hat sie trotzdem munter weitergeredet!“ – „Nur eine einzige Frage? Warum haben Sie nicht die Dosis erhöht und den zweiten Redefluss: auch mit einer Frage unterbrochen?“ Auch Interventionen wirken „pharmakologisch“: Die Dosis macht die Wirkung“, erläutert Cornelia Topf.

Wann unterbrechen?

Viele Mitarbeiter möchten den Kunden nicht unterbrechen, weil sie fürchten, das sei unhöflich. Das Gegenteil ist der Fall: Lässt man den Kunden weiterreden und fragt nach fünf weiteren Sätzen dann endlich erst nach einem Detail aus dem ersten Satz, ist der Kunde verwirrt, gestresst und verärgert. Zu Recht. Wer dagegen sofort nachfragt, handelt nicht unhöflich. Niemand fühlt sich unterbrochen, wenn man ihm eine Frage zu dem stellt, was er gesagt hat. Vor allem dann wenn man ihn anschließend bestätigt: „Danke, das war eine wichtige Information, das hilft uns weiter.“ Wer wirklich superhöflich sein möchte, kann auch einleiten mit: „Entschuldigen Sie, dass ich Sie unterbreche, aber das interessiert mich jetzt: ...“ Interesse ist nie unhöflich.

Aus dem Coaching für Führungskräfte stammt die folgende Formulierung, wer der Gesprächspartner gar zu ausschweifend wird: „Ist es wichtig, dass ich das so detailliert weiß, um Sie kompetent beraten zu können?“ Sehr direkt, es holt die Menschen zurück, weil sich ihr gesunder Menschenverstand wieder einschaltet und sie selbst erkennen, dass sie den Faden verloren haben“, so die Expertin.

■ Andrea Zeina