



© seilmaksan / Getty Images / iStock

Telefonguideline

Kommunikationsverhalten im Wandel

Freundlich, konzentriert, kundenorientiert – auch für das Telefonieren gibt es Regeln. Sie lassen sich problemlos auch in der Apotheke einsetzen und können dafür sorgen, die Kundenbindung zu intensivieren. Im Folgenden haben wir die wichtigsten Regeln zusammengestellt.

- Das Gespräch spätestens nach dem dritten Klingeln entgegennehmen. Wenn die zuständige PTA gerade im Lager oder Labor beschäftigt ist, hilft ein Mobiltelefon.
- Einheitlichen Meldetext für die Apotheke festlegen, den standardmäßig alle Mitarbeiter verwenden: Begrüßung, Name der Apotheke, eigener Vor- und Zuname. Gegenseitig auf die konsequente Einhaltung achten, denn mit einer Stimme zu sprechen, erfüllt einen wesentlichen Bestandteil der Corporate Communication.
- Die Stimme spiegelt die Stimmung wider. Schlechte Laune ist ebenso hörbar wie gute. Bei Stress oder einem Stimmungstief kurz durchatmen und lächeln, bevor man den Hörer abnimmt.
- Korrekten Namen des Gesprächspartners für eine weitere persönliche Ansprache merken oder notieren. Vor allem für Rückruffbitten ist das wichtig. Zum Vergewissern das deutsche Buchstabieralphabet verwenden (<http://de.wikipedia.org/wiki/Buchstabiertafel>).
- Immer griffbereit: Papier und Stift für die Telefonnotiz. Apotheken können auch eigene Formulare entwickeln, damit die Angaben, die den Vorgang nachvollziehbar machen, in stressigen Situationen nicht vergessen werden. Dazu gehören: Datum, Zeit, Name und Telefonnummer des Anrufers, Betreff des Anrufes, Name dessen, der ihn entgegengenommen hat und dessen, dem er galt. Zusätzlich können eine Arbeitsanweisung und Anmerkungen zum Telefonat vermerkt werden.
- Geräuschkulisse minimieren. Wenn möglich, Türen zum Verkaufsbereich und Labor schließen – auch aus Gründen des Datenschutzes und der Diskretion.



Checkliste / Telefonguideline

- Beim telefonieren nicht erlaubt: Essen, Trinken oder Kaugummi kauen.
- Langsam und verständlich sprechen. Zudem die ganze Stimmbandbreite einsetzen – monotones Reden strahlt Langeweile aus.
- Am Ende eines Telefonats Hörer vorsichtig auflegen. Wird dieser auf die Gabel geknallt, ist das beim anderen zu hören. Gerade bei Mobiltelefonen sollte man sich zudem stets vergewissern, dass das Gespräch tatsächlich beendet ist. Sonst bekommt der Anrufer alles mit, was im weiteren Verlauf geredet wird.
- Ist die gewünschte Information nicht gleich parat: einen Rückruf anbieten und eine passende Zeit dafür vereinbaren. Das Vereinbarte muss dann unbedingt eingehalten werden.
- Gibt es am Telefon einen Konflikt, beispielsweise eine Kundenbeschwerde: das Gespräch in einen abgeschlossenen Raum verlegen, damit andere Kunden in der Offizin nicht mithören können. Bei Zeitmangel einen Rückruf zu einem späteren Zeitpunkt anbieten. So haben zudem beide Gesprächspartner Gelegenheit, kurz durchzuatmen und die Angelegenheit in Ruhe anzugehen.