

Topfit im Verkauf

Liebe LeserInnen, das ist der **Start einer 8-teiligen Serie** im 14-tägigen Rhythmus zum Thema **„Topfit im Verkauf – in 8 Schritten zum Apotheken-Verkaufsprofi“**.

Als regelmäßige/r LeserIn der Serie erfahren Sie Schritt für Schritt alles über verschiedene Aspekte des Verkaufens unter besonderer Berücksichtigung der speziellen Situation in Apotheken.

Zunehmende Eigenverantwortung für die Gesundheit und steigende Selbstmedikation erhöhen den **Bedarf der Bevölkerung an maßgeschneiderter Gesundheitsberatung und -versorgung**. Die persönliche Beratung und Hinwendung zum Kunden in der Apotheke wird daher immer bedeutender.

Im **„Kompetenzzentrum Öffentliche Apotheke“** begleiten gut ausgebildete MitarbeiterInnen ihre KundInnen bei der ärztlich verordneten Therapie und der Selbstmedikation. Als Nahversorger und soziale Anlaufstelle **berät die Apotheke ihre KundInnen individuell** in allen Fragen der Gesundheitsvorsorge, -förderung und Wellness.

Teil 1 : Grundlagen – Einstellung zur Tätigkeit „Verkaufen“

Darf man in den Apotheken wirklich von klassischem Verkauf sprechen? Das kommt ganz darauf an, wie man das Wort „Verkauf“ definiert. Keinesfalls bedeutet



KundInnen suchen in der Apotheke eine Lösung – also z.B. die Linderung eines Leidens – und nicht ein Produkt

„verkaufen“ das Anbringen von Ware um jeden Preis. Dadurch haben aggressive Verkäufer „dem Verkaufen“ ein negatives Image gegeben. Die richtige Balance zwischen „kaufen helfen“ und „hard selling“ ist bestimmend für die Zufriedenheit der KundInnen und für den **persönlichen Verkaufserfolg der MitarbeiterInnen in der Apotheke**. Um KundenInnen zu binden und Verkaufspotenziale auszuschöpfen müssen Verkaufsgespräche **aktiv und sensibel** geführt werden.

Vor allem in der Selbstmedikation suchen KundInnen nach fundierten Informationen. Wer schnell wieder gesund werden will, empfindet detaillierte Fragen und dazu passende Produktempfehlungen nicht als aufdringlich,

sondern als Zeichen umfassender Beratung. Zusatzeempfehlungen sind Angebote an die KundInnen. Nimmt der/die KundIn diese nicht wahr, ist das sein/ihr gutes Recht und darf von den ApothekenmitarbeiterInnen auf keinen Fall als persönliche Niederlage gewertet werden. Die KundInnen werden die Qualität einer guten Beratung und die ihnen gewidmete Aufmerksamkeit jedenfalls zu schätzen wissen und gerne wiederkommen. Vielleicht resultiert beim nächsten Besuch aus der Vorar-

Foto: Kwizda



Foto: Kwizda

„Gutes Verkaufen“ bedeutet eine Win-win-Situation für KundIn und Apotheke

Die Gestaltung der Serie „Topfit im Verkauf“ erfolgt mit freundlicher Unterstützung von **Kwizda Pharmahandel**.

Kwizda
Pharmahandel



Foto: Kwizda

Für viele Menschen ist der Besuch in der Apotheke eine der wenigen Möglichkeiten für soziale Kontakte – vermitteln Sie Wertschätzung und Verständnis

beit der guten Beratung ein Verkaufserfolg!

Diesem neuen Kunden- denken sollte sich auch die



Die Serie „Topfit im Verkauf“ wird mit fachlicher Beratung von VBC erstellt. Für Fragen stehen Ihnen die Experten gerne zur Verfügung



Mag. Roman Kmenta,
VBC-Verkaufsexperte,
kmenta@vbc.at,
www.vbc.at



Karin Stöhr
VBC-Verkaufsexpertin,
stoehr.karin@aon.at,
www.vbc.at

moderne Apotheke und damit deren MitarbeiterInnen öffnen. Negative Gefühle haben beim Wort „Verkaufen“ keinerlei Berechtigung. Im seriösen und hochqualifizierten Rahmen, in dem sich das Verkaufen in der Apotheke abspielt, ist es eine ehrbare und angesehene Tätigkeit, die notwendig ist, die Wirtschaftlichkeit der Apotheke und damit zahlreiche Arbeitsplätze in Zukunft zu sichern.

„Topfit im Verkauf“ – das neue Motto für die Apotheke von morgen! Im 2. Teil dieser Serie geht es um die „unterschiedlichen Kundentypen in der Apotheke“.

Verkaufsunterstützung für die Praxis von Kwizda Pharmahandel

Gratis Downloaden auf www.kwizda-online.at:



- Serie Kundenbindung (z.B. am Modell Mutter & Kind)
- Tara Tipps



- Fotoreportage Körpersprache an der Tara
- Testen Sie Ihr Know how

KundenMerkBlätter/VorsorgeTipps – 48 Gesundheitsinformationen stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung

- Zusatzinformationen für Ihre KundInnen
- wissenschaftlich fundiert
- direkt an der Tara abrufbar
- Apotheken- und StammkundInnen-Personalisierung

Das Internetportal zum Thema Gesundheit & Apotheke – www.aponet.at:



- fachlich fundierte Beiträge zu aktuellen Gesundheitsthemen
- Online Kochbuch „Healthy Fast Food – einfach, schnell & gesund“
- Gesundheits-Checks (von Atemwege bis Zahngesundheit)
- Apofinder – die Apothekensuchmaschine
- OTC-Produktkatalog
- Kräuterlexikon uvm.

Welcher Typ VerkäuferIn sind Sie?

Fordern Sie gratis den Verkäufertypetest nach Blake/Mouton an (Mail an pka-forum@kwizda.at) Dieser Test wird Ihnen helfen, sich selbst und Ihre Grundhaltung zum Verkaufen zu analysieren. Ziehen Sie Ihre Schlüsse aus der Selbstreflexion.



Mitmachen und gewinnen – Ihre Meinung zählt:



Nennen Sie uns Ihre persönlichen Tipps für das Beratungs- und Verkaufsgespräch.

- ➔ auf www.kwizda-online.at oder
- ➔ per e-mail an pka-forum@kwizda.at (bitte mit Name und Adresse)

Unter allen Einsendungen verlosen wir in jeder Ausgabe **attraktive Überraschungspreise** und am Ende der Serie **die Teilnahme am Seminar "Topfit im Verkauf"** im Rahmen der neuen **Kwizda Fortbildungsreihe**. Nähere Infos auf www.kwizda-online.at

