

„Topfit im Verkauf“

Im Teil 3 unserer Serie „Topfit im Verkauf“ möchten wir Ihnen praktische Tipps zur verkaufs- und kundenorientierten Nutzung des Raumes in der Offizin einer Apotheke näher bringen.

Von den unterschiedlichen Räumen einer Apotheke steht heute die Offizin dem Publikum offen. Das war allerdings nicht immer so. Im Mittelalter wurden die KundInnen durch ein Fenster zur Straße oder zum Hausflur bedient. Erst in der Biedermeierzeit änderte sich dies im deutschen Sprachraum. KundInnen durften nun bis zum Rezepturplatz bzw. der Tara, dem eigentlichen Arbeitsplatz des Apothekenpersonals, in die Offizin.

Das Wort Tara (lat.) selbst bezeichnet eigentlich das Gewicht eines Produktes. Mit der Zeit hat sich der Begriff „Tara“ auch für den Arbeitsplatz an dem die Arzneimittelsubstanzen abgewogen und abgepackt wurden, eingebürgert.

Teil 3: Den Raum der Offizin effektiv nutzen

Die Apotheke als Einzelhandelsgeschäft

Die industrielle Arzneimittelherstellung des 19. Jhdts. revolutionierte nicht nur das Berufsbild des Apothekers, sondern änderte auch die Einrichtung der Apotheke und der Offizin. Um Arznei-

spezialitäten verkaufsfördernd präsentieren zu können, wurden statt der Regale für die Standgefäße der Substanzen nun Vitrinen und Schränke in die Offizin gestellt.

Der Rezepturplatz wanderte in hintere Räume der

Apotheke, sodass sich die Tara zum Handverkaufstisch wandelte. In den meisten Einrichtungskonzepten ist man in den letzten Jahren zu einer immer offeneren und flexibleren Gestaltung der Offizin übergegangen. Dies ändert aber nun auch die gewohnte Nutzung des verfügbaren Raumes. KundInnen und ApothekenmitarbeiterInnen können so nun im gesamten Geschäft miteinander in Kontakt treten, nicht mehr nur an der Tara. Dies sollte aber auch bewusst genutzt werden.

Die TARA als Barriere?

Ist damit die Tara als traditionelle Einrichtung überholt? Nein, nur die Funktion und auch die Form haben sich verändert. Wo früher Rezepturen für ApothekenkundInnen direkt bereitet wurden und sie damit bewusst auch eine Art Grenze zwischen KundInnen und Arbeitsplatz der ApothekenmitarbeiterInnen darstellte, ist sie heute der Platz wo Informationen abgefragt werden können, Beratung stattfindet und kassiert wird. Der Kontakt mit den KonsumentInnen sollte



Der richtige Winkel zum Gegenüber ist mit ausschlaggebend für die Gesprächsatmosphäre

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

Kwizda
Pharmahandel



Im Gespräch mit den KundInnen ist es wichtig den richtigen Abstand zu wählen (hier ist die Distanz zu gering, die Kundin fühlt sich bedrängt)

Fotos: Kwizda

aber immer dort in der Offizin erfolgen, wo es für das individuelle Gespräch sinnvoll ist. Und das kann an verschiedenen Plätzen sein – nicht nur an der Tara.

Das **bewusste Zugehen auf die KonsumentInnen** entspricht immer mehr der heutigen Erwartung und der Verkaufssituation in einer modernen Apotheke.

Den PC zum richtigen Zeitpunkt einsetzen

Der PC ist von der Tara nicht mehr wegzudenken, da er den Arbeitsalltag in der Apotheke wesentlich erleichtert. Besonders wichtig für den effizienten PC-Einsatz ist die richtige Wahl der Hard-

und Software. So bietet Kwizda ONLINE auch kostenlose Serviceleistungen für Verkauf und Beratung (u. a. personalisierbare Kundenmerkblätter & Vorsorgetipps). Apotronic XP sorgt unter anderem für eine rasche Verkaufsabwicklung an der Tara etc.

Trotz all seiner Vorteile sollte der PC im Zuge des Kundengesprächs nicht im Mittelpunkt stehen. Lassen Sie Ihren PC oder Bildschirm wann immer es die Situation erfordert „links liegen“ und gehen Sie auf die KundInnen zu.

Achten Sie dabei vor allem auf Ihre **Körpersprache** und den **Augenkontakt**.

Der richtige Abstand

Im direkten Gespräch mit den KundInnen gilt es den richtigen Abstand zu beachten. Im Einzelhandel beträgt dieser etwa eine **Armlänge**. Wenn Sie weiter weg stehen kann das zu unpersönlich

wirken, stehen Sie zu nahe fühlen sich viele Leute bedrängt.

... und der richtige Winkel

Nicht nur der Abstand, sondern auch der richtige Winkel zum Gegenüber ist wichtig für die Atmosphäre in einem Gespräch. Direkt gegenüber zu stehen birgt immer die Gefahr der Konfrontation. Stehen Sie daher immer etwas schräg zu Ihrem Gesprächspartner – um's Eck sozusagen, soweit es die bauliche Situation an der Tara erlaubt. Indem Sie um's Eck stehen signalisieren Sie den KundInnen mehr Nähe, ohne dass diese das Gefühl haben bedrängt zu werden. Dies wirkt sich daher automatisch positiv auf das Gesprächsklima aus.

Im nächsten Teil von „Topfit im Verkauf“ geht es um die „Bedarfserhebung“.



Praxistipps „Den Raum richtig nutzen“

- Die ganze Offizin für die Kundenberatung nutzen
- Auf KundInnen zugehen
- Die richtige Distanz zu KundInnen wählen
- Wartezeit angenehm gestalten
- Sitzplätze anbieten
- Kinderspielplätze



Mitmachen und gewinnen – Ihre Meinung zählt:



Nennen Sie uns Ihre persönlichen Erfahrungen oder Tipps zum Thema „den Raum richtig nutzen“.

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 **persönliche Teilnahme an einem Seminar "Topfit im Verkauf"** im Rahmen der neuen Kwizda Fortbildungsreihe. Nähere Infos auf www.kwizda-online.at

