

## Inhalt

---

Vorwort.....	5
<b>1 Kommunikation</b>	
<b>– Kontakt, Austausch, Verständigung .....</b>	<b>11</b>
1.1 Miteinander sprechen – Sprache und Körpersprache	11
1.1.1 Wir senden auf allen Kanälen .....	11
1.1.2 Mit Händen und Füßen reden .....	14
1.1.3 Die richtigen Worte finden .....	23
1.2 Was wir senden – Botschaften auf vier Ebenen .....	25
1.2.1 Das habe ich nicht so gemeint! – Vier Botschaften einer Nachricht.....	25
1.2.2 Sich gut verstehen – Verständnis und Beziehung .....	28
1.2.3 Was willst du mir sagen? – Mit vier Ohren hören .....	31
1.2.4 Missverständnisse klären.....	34
1.3 Sich auf den anderen einlassen – fragen und zuhören .....	36
1.3.1 Zuhören ist ZUwenden und hinHÖREN.....	36
1.3.2 Fragen bedeutet offen sein für den anderen .....	38
1.4 Sich verständigen – leichter gesagt als getan.....	41
1.4.1 Fallstricke auf dem Weg .....	41
1.4.2 Zielgerichtet kommunizieren – eine Zusammenfassung	43
<b>2 Der Kunde – das unbekannte Wesen .....</b>	<b>49</b>
2.1 Kunde oder Patient – die Rollenkonfusion.....	49
2.1.1 Selbstbestimmter Kunde .....	49
2.1.2 ... oder beratungsbedürftiger Patient .....	50

2.2	Der sogenannte schwierige Kunde .....	52
2.2.1	Der Aggressive .....	53
2.2.2	Der Unsichere .....	56
2.2.3	Der Besserwisser .....	57
2.2.4	Der Misstrauische .....	60
2.2.5	Der Unentschiedene .....	61
2.2.6	Der Eilige .....	62
2.2.7	Der Redselige .....	64
2.2.8	Der Wehleidige .....	66
2.2.9	Der Schweiger .....	68
2.3	Umgang mit Gefühlen .....	69
2.3.1	Positive Gefühle erleichtern das Verständnis .....	69
2.3.2	Ärger vernebelt die Sinne .....	74
<b>3</b>	<b>Beratung und Information .....</b>	<b>81</b>
3.1	Fragen im Beratungsgespräch .....	81
3.1.1	Was kann ich für Sie tun? – Vertrauen aufbauen .....	81
3.1.2	Welche Beschwerden haben Sie genau? – Eigendiagnose klären .....	85
3.1.3	Was? So viel? Arzneimittelfehlgebrauch ansprechen ...	88
3.1.4	Wie kommen Sie mit Ihrer Therapie zurecht? – Einstieg in die Betreuung .....	92
3.2	Dreimal täglich eine Tablette – verständlich informieren .....	93
3.2.1	Individuelle Beratung .....	93
3.2.2	Machen Sie den Patienten neugierig! .....	96
3.2.3	Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche! .....	99

3.2.4	Ordnen Sie Ihre Gedanken! .....	101
3.2.5	Sprechen Sie verständlich! .....	102
3.2.6	In der Kürze liegt die Würze! .....	106
3.2.7	Sprechen Sie laut, deutlich und wirkungsvoll! .....	107
<b>3.3</b>	<b>Nutzenorientiert argumentieren .....</b>	<b>110</b>
3.3.1	Welchen Nutzen hat der Patient? .....	111
3.3.2	Überzeugen statt überreden .....	117
3.3.3	Einwände und Vorwände .....	119
<b>3.4</b>	<b>Darf es ein bisschen mehr sein? .....</b>	<b>120</b>
3.4.1	Anschlussverkauf .....	120
3.4.2	Erweiterungsverkauf .....	125
3.4.3	Ersatzverkauf .....	127
<b>3.5</b>	<b>Gespräche mit Termin .....</b>	<b>128</b>
3.5.1	Medikationsanalyse .....	128
3.5.2	Betreuungsgespräche .....	131
<b>4</b>	<b>Schwierige Gespräche .....</b>	<b>135</b>
<b>4.1</b>	<b>Nicht auf Lager! .....</b>	<b>135</b>
4.1.1	Das kenne ich noch gar nicht! .....	135
4.1.2	Das kann ich heute Abend hier haben! .....	137
4.1.3	Das sollten wir eigentlich da haben! .....	140
4.1.4	Das gibt es nicht mehr! .....	141
<b>4.2</b>	<b>Rabattverträge und Importregelung .....</b>	<b>142</b>
4.2.1	Rabatttausch – kein Problem! .....	142
4.2.2	Rabatttausch – bloß nicht! .....	144
4.2.3	Akutbelieferung .....	146
4.2.4	Ich will aber nicht! .....	147
4.2.5	Importarzneimittel .....	148

4.3	Arzneimittel ohne Rezept.....	150
4.3.1	Alternativen anbieten.....	151
4.3.2	Kontakt zum Arzt.....	154
4.3.3	Gefahr im Verzug.....	155
4.4	Preisverhandlungen mit dem Kunden.....	158
4.4.1	Preise „wie in der Apotheke“!.....	159
4.4.2	Bekomme ich das nicht billiger?.....	162
4.4.3	Sinnvoll und hilfreich statt „ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich“?.....	166
4.5	Beschwerdemanagement	
	– Probleme gemeinsam lösen.....	169
4.5.1	Das richtige Arzneimittel in der richtigen Stärke?	
	– Verschreibungsfehler und Co.....	169
4.5.2	Sie haben mir das falsche Arzneimittel geliefert!	
	– Reklamationen annehmen.....	172
4.5.3	Lob und Tadel – damit Sie noch besser werden!.....	177
<b>5</b>	<b>Kommunikation am Telefon.....</b>	<b>179</b>
5.1	Telefonieren – aber richtig.....	179
5.1.1	Das Telefon – Ihr Aushängeschild.....	179
5.1.2	Gezielte Gesprächsführung – auch hier.....	183
5.1.3	Follow-up-Gespräche.....	185
	Literatur.....	187
	Sachregister.....	189