

© Deutscher Apotheker Verlag

Besser beraten dank „Spiegeln“

Mit Schauspieler-Kunden fit für Zusatzverkäufe

Apothekenkunden erwarten im Freiwahl- und OTC-Bereich eine kompetente Beratung, bei der ihre Wünsche und Bedürfnisse im Fokus stehen. Dabei wollen sie den Mitarbeitern und dem Apothekenleiter vertrauen können – schließlich geht es um ihr wichtigstes Gut, die Gesundheit. Eine neue Trainingsmethode hilft, durch den Einsatz von Schauspielern die entsprechenden Kompetenzen aufzubauen.

Apotheken benötigen Zusatzgeschäfte und möchten Kunden langfristig an sich binden. Darum

sollten die Teammitglieder die Grundregeln des Verkaufens beherrschen, auf Kunden zugehen, eine Beziehung zu ihnen aufbauen, sie sachgerecht informieren und ein abschlussorientiertes Beratungsgespräch führen können. Konkretes Beispiel: Eine Kundin betritt mit einem Rezept die Apotheke. Sie sieht stark erkältet aus, bereits bei der Begrüßung wird dies durch den Klang der Stimme deutlich. Ein Mitarbeiter beliefert das Rezept, ohne die Kundin auf weitere heilungsunterstützende Produkte hinzuweisen, und verpasst so die Chance, einen Zusatzverkauf durchzuführen. Ab-

hilfe soll hier eine neue Methode schaffen: das Sherlock-Shopping®.

Anlassbezogenes Training direkt vor Ort

Bei der Trainingsmethode handelt es sich um eine Weiterentwicklung des Mystery-Shoppings – der Clou dabei: Professionelle Schauspieler treten als Testkäufer auf. Unmittelbar nach dem Testkauf erfolgen am Point of Sale (POS) die Analyse des Verkäuferverhaltens, ein wertschätzendes Feedback und ein motivierendes Training. Wie einst der berühmte Detektiv Sherlock Holmes findet der ausgebildete POS-Schauspieler durch detailgenaue Beobachtung heraus, was dem Mitarbeiter zum Beispiel im Beratungsgespräch sehr gut gelingt und wo es Entwicklungspotenziale gibt. Der Schauspieler berichtet anschließend dem Verkaufcoach und die weitere Vorgehensweise wird besprochen. Der Verkaufcoach und der POS-Schauspieler geben dem Mitarbeiter dann ein Feedback, wobei der Schauspieler dessen Verhalten spiegelt. Der Mitarbeiter erkennt den Mehrwert für Kunden und Apotheke, der entsteht, wenn er zusätzliche Produkte anbietet. Anschließend übt der Coach mit dem jeweiligen Mitarbeiter anlassbezogen und punktgenau, was er in Zukunft noch besser machen

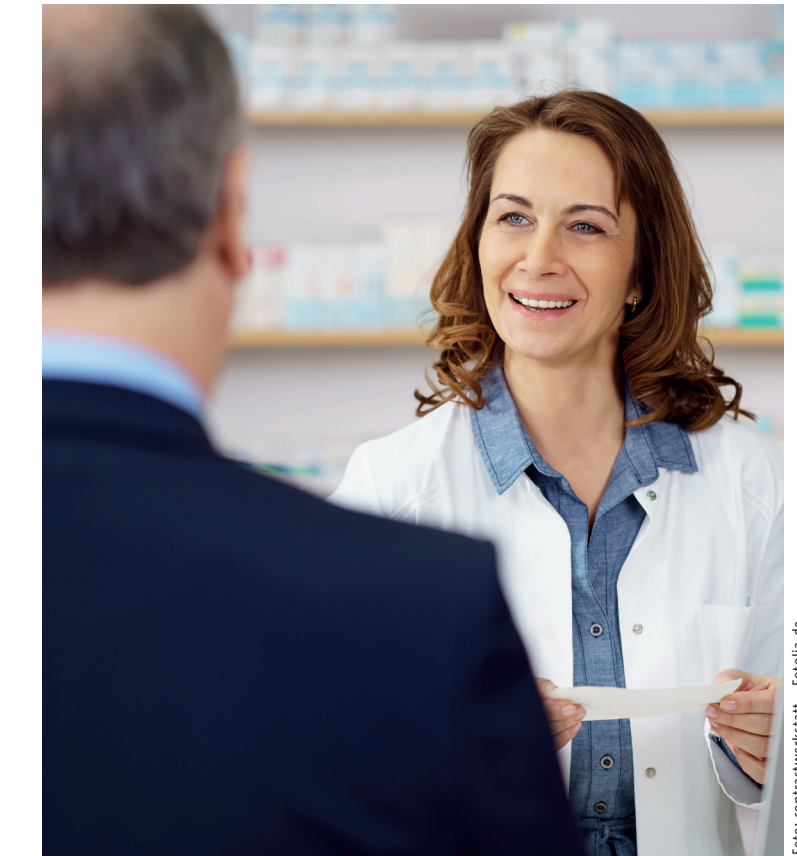


Foto: contrastwerkstatt – Fotolia.de

Sherlock-Shopping® Der „Kunde“ spiegelt nach seinem Testkauf das Verhalten der Apothekenmitarbeiterin wider und zeigt so, was man hätte besser machen können – als Hilfe für die Praxis und nicht als Wertung.

kann, um für die „richtigen“ Apothekenkunden emotionale Einkaufserlebnisse zu kreieren. So lobt er zum Beispiel seine freundliche Haltung bei der Begrüßung und zeigt ihm zugleich auf, wie er den Übergang zum Beratungsgespräch schafft und damit zum Zusatzverkauf.

Ergebnis: Beim nächsten Kundenkontakt wird der Mitarbeiter mehr auf den Kunden eingehen, die Chance zum Vertrauensaufbau und zum Zusatzverkauf erkennen und ein passendes Produkt anbieten. Der Kunde spürt, dass man ihn und seine Bedürfnisse ernst nimmt, die Kundenloyalität steigt.

| Während des Sherlock-Shoppings® | Nach dem Sherlock-Shopping® |
|--|--|
| 1. Ein geschulter Point of Sale-Schauspieler (POS-S) fungiert inkognito als Kunde. | 7. Auswertung und Dokumentation durch TR (online). |
| 2. Nach dem Verkaufs- oder Reklamationsgespräch verlässt er das Geschäft. | 8. Weitere Handlungsmöglichkeiten sowie ein Maßnahmenplan werden empfohlen. |
| 3. Er bespricht das Erlebte mit dem Trainer (TR). | 9. Entscheidung des Maßnahmenplans mit dem Apothekenleiter. |
| 4. TR und POS-S kehren anschließend zurück. | 10. Individuelles „Training to go“ (E-Learning) zum Nachhalten und Vertiefen: Kurzweilige Übungen in Form von Fragen, Bildern, Videos oder einem Quiz, auf dem PC oder einem mobilen Endgerät. |
| 5. Der Apothekenmitarbeiter erhält ein Feedback und wird vom POS-S gespiegelt. | |
| 6. Neues Verhalten wird umgehend mit dem POS-S und dem TR trainiert. | |

AZ-SERVICE TV-VORSCHAU

Was wann wo im Fernsehen

Was läuft im Fernsehen? Was könnte interessant sein? Wir haben das Programm der Sender durchgesehen. Bei unserer Auswahl haben wir auch Sendungen berücksichtigt, die von Ihren Kunden angeschaut werden und zu denen sie in der Apotheke Fragen stellen könnten. Eine Wertung der Sendungen nehmen wir nicht vor.

| Montag, 30. Januar 2017 | | |
|-------------------------|-----|--|
| 19.25 | ZDF | WISO. Magazin. |
| 20.15 | NDR | Markt. Prädikat sensitiv – werden die Angaben auf Kosmetika für empfindliche Anwender erfüllt? |
| 20.15 | SWR | Gesundheits-Check. Endlich schlank. Das Geschäft mit dem Übergewicht. D 2016. |
| 21.00 | NDR | Die Ernährungs-Docs. Iss Dich gesund. |
| 22.00 | NDR | 45 Min. Hygienewahn. Magazin. |

| Dienstag, 31. Januar 2017 | | |
|---------------------------|--------|---|
| 19.00 | Bayern | Gesundheit. U. a. Amalgam, Wechseljahre, kaltes Duschen. Magazin. |
| 20.15 | NDR | Visite. U. a. Herzdiagnostik – CT statt Katheter, Stromschlag gegen Depression. Gesundheitsmagazin. |
| 21.00 | WDR | Quarks & Co. Können Schlafmittel wirklich helfen? Auf der Suche nach dem perfekten Schlaf. Magazin. |
| 21.00 | ZDF | Frontal21. Politmagazin. |
| 22.15 | ZDF | 37°. So wie Du bist – Kinder von Eltern mit Behinderungen. Doku. |

| Mittwoch, 1. Februar 2017 | | |
|---------------------------|-----------|--|
| 17.55 | Arte | Xenius. Die Genschere in der Medizin. Magazin. |
| 20.15 | RBB | rbb Praxis. Arthrose – was tun bei Gelenkverschleiß? Gesundheitsmagazin. |
| 21.00 | WDR | Doc Esser. Rückenschmerzen, u.a. helfen Wärmepflaster wirklich; was man im Alltag durch richtiges Verhalten tun kann. Magazin. |
| 21.45 | Das Erste | Plusminus. Wirtschaftsmagazin. |

| Donnerstag, 2. Februar 2017 | | |
|-----------------------------|--------|--|
| 13.00 | WDR | Planet Wissen. Gehörlos leben. Magazin. |
| 17.55 | Arte | Xenius. Die Genschere in der Pflanzenzucht. Magazin. |
| 18.50 | Hessen | Service Gesundheit. Schuppenflechte – endlich Ruhe für gereizte Haut. Magazin. |
| 20.15 | 3sat | Mangelware Blut. Blutspender sind rar, deshalb wird mit Wattwürmern und Stammzellen experimentiert, um künstlich Blut zu erzeugen. Doku. |
| 21.00 | 3sat | scobel. Flüssige Biopsien – die Zukunft der Krebsdiagnose und Krebstherapie? Diskussion. |
| 21.00 | MDR | Hauptsache gesund. Gesundheitsmagazin. |
| 22.00 | SWR | odyssey. Organspende – zwischen Hoffnung und Tod. Magazin. |

| Freitag, 3. Februar 2017 | | |
|--------------------------|------|--|
| 13.00 | SWR | Planet Wissen. Pubertät. Magazin. (Um 13.05 auch im SWR-Fernsehen) |
| 17.05 | Arte | Xenius. Gendermedizin – wie gefährlich sind Geschlechterklischees in der Medizin? Magazin. |
| 21.00 | WDR | Der Vorkoster. Zucker oder Zuckerersatz? Magazin. |

Authentisches Verhalten erlaubt punktgenaues Training

Die Methode ist so erfolgreich, weil sich Apothekenmitarbeiter im Gespräch mit dem Schauspieler, den sie für einen „richtigen“ Kunden halten, authentisch geben. Das Problem bei anderen Trainingsmethoden, die im realitätsgeschützten Seminarraum stattfinden: Die Teilnehmer verhalten sich selten so, wie sie sind. Es ist kaum möglich, etwa in Rollenspielen eine authentische Situation nachzustellen, die denen in der Apotheke auch nur annähernd gleicht. Regina von Rolbicki von Sherlock-Shopping® (www.sherlockshopping.de) bringt es auf den Punkt: „Seminarteilnehmer berichten, sie würden in der Apotheke ihre Beratungen ganz anders aufbauen als im Seminarraum. Und sie beklagen, die Kunden legten im Alltag andere Reaktionsweisen an den Tag als die fiktiven Kunden in der Trainingssituation. Bei der Beratung des Schauspielers, der die Apotheke inkognito betritt, zeigen sie sich jedoch mit all ihren Stärken und Schwächen.“ Wenn der Schauspieler dann kurz nach dem Testkauf zusammen

(Fortsetzung auf Seite 7)

(Fortsetzung von Seite 6)

mit dem Verkaufcoach die Apotheke betritt und das Verhalten des Mitarbeiters spiegelt, ihm also buchstäblich vor Augen führt, wie er auf seine Kunden wirkt, was ihm gut gelingt und was er besser machen kann, ist er offen für das anschließende Mini-Training. Und unmittelbar danach ist er bereit, neue Techniken und Verhaltensweisen anzuwenden, die sein Vorgehen beim Zusatzverkauf optimieren.

Wertschätzendes Mini-Training direkt in der Apotheke

„Besonders durch das Spiegeln ihres Verhaltens kommt es bei den Apothekenmitarbeitern zu nachhaltig wirksamen Aha-Erkenntnissen“, ergänzt Roman Feßler, ebenfalls von Sherlock-Shopping®. Entscheidend dabei sei die Kompetenz des Verkaufcoachs, das Mini-Training wertschätzend aufzubauen. Der Mitarbeiter muss spüren und wissen, dass es nicht um die Überprüfung seines Verhaltens geht, sondern um praxisbezogene Umsetzungstipps, die seine Kompetenz z. B. bei Zusatzverkäufen erhöhen.

Der Vorteil des Vorgehens: Der unmittelbare zeitliche und örtliche Zusammenhang von Beratungsgespräch, wertschätzendem Feedback, Hinweisen auf Optimierungsbereiche und konkretem Training führt bei dem Mitarbeiter zu einer steilen Lernkurve. Hinzu kommt: Die Schulung erfolgt vor Ort, für die Apotheke entstehen keine Ausfallzeiten durch den Besuch externer Fortbildungsveranstaltungen. Natürlich ist der Apothekenleiter von Beginn an in den Prozess, das Team und die Apotheke weiterzuentwickeln, integriert. Im Vorfeld führt Sherlock-Shopping® ein umfassendes Gespräch, in dem Zielsetzung und Schwerpunkte sowie der Ablauf festgelegt werden.

Hilfestellung für Mitarbeiter im Mittelpunkt

Zwar kann es vorkommen, dass ein Mitarbeiter zunächst nicht erfreut darüber ist, im Geheimen getestet worden zu sein. In den meisten Fällen verfliegt der leichte Ärger, weil er sehr rasch am eigenen Verhalten und im konkreten Kundenkontakt beobachten kann, dass es ihm nun eher gelingt, ein vertrauensvolles Verhältnis zum Kunden aufzubauen und diesen zum Zusatzkauf zu motivieren.

Diese Erfolge erhöhen überdies das Engagement der Teammitglieder – sie sehen den unmittelbaren Zusammenhang von Trainingsaktivität und konkreter verkaufsfördernder Verhaltensveränderung.

Lernerfolge vertiefen und festigen

Der Entwicklungsprozess wird durch den ständigen kommunikativen Austausch zwischen Apothekenleiter und Verkaufcoach unterstützt. Um die Lernerfolge zu festigen und zu erweitern, wird nach dem Sherlock-Shopping® ein passgenaues „Training to go“ angeboten. Dabei kommt ein E-Learningtool mit kurzen Lernsequenzen von zwei bis drei Minuten zum Einsatz: Die verwendeten Bilder und Videos sind dem Apothekenalltag entnommen und nehmen Bezug auf alle Phasen eines Kundenkontakts und Beratungsgesprächs – von der Begrüßung und Bedarfsermittlung über die Einwandbehandlung bis hin zu Zusatzverkauf, Dank und Verabschiedung. Bei den Lernsequenzen wählt der Teilnehmer selbst, ob er das „Training to go“

am PC oder an einem mobilen Endgerät durchführen möchte. Auch den Zeitpunkt bestimmt er selbst. Zudem findet der Fortbildungs-Spieltrieb Berücksichtigung – er wird etwa durch ein Quiz aktiviert, das für Spaß, Spannung, Emotionen und eine motivierende Lernatmosphäre sorgt.

„Die Trainingsinhalte werden wiederholt und wandern so nachhaltig ins Langzeitgedächtnis“, fassen Regina von Rolbicki und Roman Feßler die Praxiserfahrungen mit Sherlock-Shopping® zusammen. „Der Transfer in den Alltag ist gesichert, weil es zu dauerhaften Verhaltensveränderungen kommt.“

Dr. Michael Madel

Dr. Michael Madel, freier Autor und Kommunikationsberater

DAS LESEN SIE IM AWA

Mit Ressourcen klug haushalten

AWA – Aktueller Wirtschafts-dienst für Apotheker, Heft 3, 1. Februar 2017



Der Tag hat für jeden von uns 24 Stunden, Kräfte und Kapazitäten sind auch beim Stärksten begrenzt, und es gibt ein Leben jenseits des Berufs. Gleichwohl muss jeder im Hinblick auf die betriebliche Zukunft verantwortungsvolle Inhaber „am Ball bleiben“ – ein steter Spagat.

- Außerdem können Sie sich u. a. über die folgenden Themen informieren:
- Frühwarnsystem: Umsetzung in der Praxis
 - Es geht auch einfach: Der Weg zum USP der Apotheke
 - Professionelle kaufmännische Chefunterstützung: Mit Freude wieder den Beruf leben können
 - Steuer-Spartipp: Grunderwerbsteuer – Risiken bei Gestaltungsvorgaben der Kommune

- Change Management: Veränderungen in der Apotheke durchsetzen
- Steuer-Spartipp: Anschaffungsnaher Aufwand – Bundesfinanzhof zieht die Zügel an

Abonnenten-Service + Probeheft-Bestellung:
Deutscher Apotheker Verlag
Postfach 10 10 61, 70009 Stuttgart
Tel. (07 11) 25 82-3 53, Fax (07 11) 25 82-2 90
E-Mail: service@deutscher-apotheker-verlag.de

**ApothekenRechtTag
Forum Arzneimittel&Recht**

Der ApothekenRechtTag – Forum *Arzneimittel&Recht* gibt einen kompakten Überblick zu den wichtigsten Rechtsfragen rund um Arzneimittel und Apotheke. Er ist der Branchentreff für Pharmajuristen, Justitiare, Apothekenleiterinnen und Apothekenleiter und andere Pharmazeutinnen und Pharmazeuten. Der ApothekenRechtTag findet im Rahmen der INTERPHARM Bonn statt.



PROGRAMM am 31. März 2017

- 09:30 Uhr **Eröffnung | Begrüßung**
Dr. Christian Rotta, Mediengruppe Deutscher Apotheker Verlag, Stuttgart
- 09:40 Uhr **Jüngere Entwicklungen im regulatorischen Umfeld der öffentlichen Apotheke**
Hans-Georg Will, Bundesministerium für Gesundheit, Bonn/Berlin (angefr.)
- 10:40 Uhr **Rx nach EuGH: Versandverbot ante portas? Oder doch Plan B, C, D?**
Eine rechtliche Bestandsaufnahme
Dr. Morton Douglas, Freiburg
- 12:00 Uhr **Mysterium § 7 HWG – eine Zwischenbilanz**
Zuwendungen, Kombi-Angebote, Zuzahlungen und mehr
Dr. Timo Kieser, Stuttgart
- 13:00 Uhr Pause

- 14:00 Uhr **Abschied vom Skonto? Was sagt der BGH?**
Dr. Elmar Mand, Universität Marburg
- 15:00 Uhr **Versand, Pick up, Bote, Rezeptsammelstelle – Was ist erlaubt, was ist verboten?**
Ulrich Laut, Geschäftsführer, Landesapothekerkammer Hessen, Frankfurt/Main

Für Diskussionen ist genügend Zeit vorgesehen. Nutzen Sie die Gelegenheit, vorab Fragen an die Referenten zu stellen!

MODERATION

Dr. Christian Rotta, Geschäftsführer Deutscher Apotheker Verlag, Herausgeber *Arzneimittel&Recht* – Zeitschrift für Arzneimittelrecht und Arzneimittelpolitik, Stuttgart

TERMIN | ORT

Freitag, 31. März 2017 | World Conference Center Bonn, Platz der Vereinten Nationen 2, 53113 Bonn

ZEIT

9:30 – ca. 16:30 Uhr

PREIS

ApothekenRechtTag-Eintrittskarte für Abonentinnen und Abonenten der Zeitschrift *Arzneimittel&Recht* € 229,00 ansonsten € 279,00.

ApothekenRechtTag Aufpreis für INTERPHARM-Kongresskarten-Inhaber (Tages- oder Dauerkarte) € 79,00.

Ihre ApothekenRechtTag-Eintrittskarte berechtigt am 31. März auch zum Besuch der Pharmazeutischen Ausstellung (9:00 bis 18:00 Uhr).

Anmeldung zum ApothekenRechtTag am 31. März 2017 | Forum Arzneimittel&Recht

- Ich melde mich an in Bonn zum **ApothekenRechtTag | Forum Arzneimittel&Recht**
- Eintrittskarte **ApothekenRechtTag** € 279,00
 - Ich bin **Abonnent** der Zeitschrift *Arzneimittel&Recht*: € 229,00
 - ApothekenRechtTag Aufpreis** für INTERPHARM-Kongresskarten-Inhaber (Tageskarte Freitag oder Dauerkarte): € 79,00

Name, Vorname _____
Kanzlei/Firma _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Datum, Unterschrift _____

Sofortige Buchung – ohne Risiko

Tel. 0711 2582-259 | Fax: 0711 2582-390
Bestell Service: 0800 2990 000
E-Mail: service@wissenschaftliche-verlagsgesellschaft.de
Postanschrift: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft Stuttgart
Birkenwaldstraße 44
70191 Stuttgart

Unsere Preise enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Zusendung der Eintrittskarten erfolgt versandkostenfrei. Wir gewähren Ihnen ein kostenloses Rücktrittsrecht, sofern Ihre schriftliche Abmeldung und die erhaltenen Eintrittskarten mind. 3 Tage vor Beginn der Veranstaltung bei uns eingegangen sind.

Als Verbraucher steht Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Informationen hierzu sowie zu unseren AGB und den Pflichtinformationen finden Sie auf www.deutscher-apotheker-verlag.de. Gerne senden wir Ihnen diese Informationen auf Wunsch zu. Bitte rufen Sie uns an unter 0711 2582-341.