

Inhalt

Vorwort	7
Einleitung	11
Annehmen statt verändern	15
Endorphin-Junkies – Motivation hat einen Namen	15
Warum kommunizieren? Die Rolle des pharmazeutischen Beraters	16
Wahre Geschichten aus der Apotheke	20
Der gestresste Kunde, der einen mit seinem Stress ansteckt.	20
Der unzufriedene Kunde, der sich lauthals beschwert	22
Impfangst begegnen: Mit Geduld für ein lohnendes Ziel arbeiten.	26
Lifestylephänomen oder eine echte Erkrankung – Potenzstörungen als Beratungsthema für die Apotheke	30
Wenn alles zusammenkommt – Reklamationen bei Themen unter der Gürtellinie.	34
»Ich brauche eine Packung Kondome.« Ist dieser Wunsch immer noch peinlich?.....	38
Wenn der Kopf schmerzt	40
Hyperaktive Kinder – professionell Eltern und Kinder betreuen.....	45
Analphabeten: Tabuthema einer Industrienation	50
»Mein Nachbar hat Husten« – wenn Boten in die Apotheke kommen ..	52
Der Blinde: alles fühlbar machen	55
Der Gehörlose – so stoßen Sie nicht auf taube Ohren	57
Kehlkopflos – die natürliche Stimme verloren	62
Selten, aber heftig: Notfallsituationen in der Apotheke.....	64
Trostspender statt Angsthase	71
Haben oder Sein	71
Übungen	76
Wahre Geschichten aus der Apotheke	81
Der Opiat-Patient in der Apotheke.....	81
Die Brustkrebspatientin.....	83
Junkies in der Apotheke – Kunden zweiter Klasse?	86
Der Trauernde: Wie spende ich richtig Trost in so kurzer Zeit?	90
Menschen mit Depressionen	93
Der Fels in der Brandung statt das Fähnlein im Wind	99
Grundmotivation Sicherheit	99
Übungen	105

Wahre Geschichten aus der Apotheke	109
Okkultes und andere, auch liebenswürdige Schrullen	109
Gestresste Eltern und randalierende Kinder	112
Die Übermutter	113
Die Dauernervensäge	117
Der sozial einsame Kunde: Grenzen setzen, ohne zu verletzen	119
Der unsichere Kunde ist entscheidungsunfreudig	122
Gesundheits-Gastgeber statt Schubladenzieher	129
Kundenorientierung	129
Wahre Geschichten aus der Apotheke	134
Rabattverträge – oder wie sage ich es meinen Patienten?	134
Der Kunde, der »eigentlich« im Versandhandel kauft	142
Der Witze-Erzähler ist schnell beleidigt	147
Der aggressive Brüller, in Wirklichkeit ganz klein	149
Tabuthema HIV: Würde wahren und Vertrauen schaffen	150
Der gut informierte Besserwisser	154
Der Pröbchenjäger	156
Gemeinsam das Beste finden statt alleine die Lösung suchen	163
Ein sehr pharmazeutischer Vorschlag für eine »neue« Apotheke	163
Beraten oder verkaufen?	164
Umgang mit dem »Nein« des Kunden	165
Das pharmazeutische Gespräch planen	165
Zu guter Letzt: Der Masterplan für die Apothekenleitung	172
Anhang	176
Typische Sätze aus dem Apothekenalltag	176
Formular zur Ausarbeitung des Beratungstrios® nach Laven	179
Arbeitsanweisung zur Ausformulierung einer Schulungsunterlage nach Indikation für die pharmazeutische Beratung	182
Die Checkliste	183
Team – Rollenspiel: verschiedene Positionen testen	185
Fragebogen Patienten / Selbsthilfegruppen:	
Patientenbefragung in der Apotheke	187
Reklamationsprotokoll	189
Literaturtipps	190
Nützliche Links und Telefonnummern	193
Internet	193
Selbsthilfegruppen	194
Telefonnummern	194
Register	195