

Inhalt

Vorwort	7
Einleitung	9
Annehmen statt verändern	13
Endorphin-Junkies – Motivation hat einen Namen	13
Warum kommunizieren? Die Rolle des pharmazeutischen Beraters	14
Wahre Geschichten aus der Apotheke	17
Der gestresste Kunde, der einen mit seinem Stress ansteckt	17
Der unzufriedene Kunde, der sich lauthals beschwert	19
Impfangst begegnen: mit Geduld für ein lohnendes Ziel arbeiten	23
Lifestylephänomen oder eine echte Erkrankung – Potenzstörungen als Beratungsthema für die Apotheke	27
Wenn alles zusammenkommt – Reklamationen bei Themen unter der Gürtellinie	31
»Ich brauche eine Packung Kondome.« Ist dieser Wunsch immer noch peinlich?	35
Wenn der Kopf schmerzt	37
Hyperaktive Kinder – professionell Eltern und Kinder betreuen	42
Analphabeten: Tabuthema einer Industrienation	47
»Mein Nachbar hat Husten« – wenn Boten in die Apotheke kommen	49
Der Blinde: alles fühlbar machen	52
Der Gehörlose – so stoßen Sie nicht auf taube Ohren	54
Kehlkopflos – die natürliche Stimme verloren	59
Selten, aber heftig: Notfallsituationen in der Apotheke	61
Trostspender statt Angsthase	69
Haben oder Sein	69
Übungen	74
Wahre Geschichten aus der Apotheke	79
Der Opiat-Patient in der Apotheke	79
Die Brustkrebspatientin	81
Junkies in der Apotheke – Kunden zweiter Klasse?	84
Der Trauernde: Wie spende ich richtig Trost in so kurzer Zeit?	88
Menschen mit Depressionen	91
Fels in der Brandung anstatt Fähnlein im Wind	97
Grundmotivation Sicherheit	97
Übungen	103
Wahre Geschichten aus der Apotheke	107

Okkultes und andere, auch liebenswürdige Schrullen	107
Gestresste Eltern und randalierende Kinder	110
Die Übermutter	111
Die Dauernervensäge	115
Der sozial einsame Kunde: Grenzen setzen, ohne zu verletzen	117
Der unsichere Kunde ist entscheidungsunfreudig	120
Gesundheits-Gastgeber statt Schubladenzieher	127
Kundenorientierung	127
Wahre Geschichten aus der Apotheke	132
Rabattverträge - oder wenn der Patient nicht das bekommt, was er erwartet.	132
Der Kunde, der »eigentlich« im Versandhandel kauft	140
Der Witze-Erzähler ist schnell beleidigt	144
Der aggressive Brüller, in Wirklichkeit ganz klein	146
HIV: Vertrauen schaffen im Beratungsgespräch.	147
Der gut informierte Besserwisser	151
Der Pröbchenjäger	153
Der Feinschmecker: »Frau Apothekerin, mir schmeckt es nicht«	156
Gemeinsam das Beste finden statt alleine	
die Lösung suchen	165
Ein sehr pharmazeutischer Vorschlag für eine »neue« Apotheke	165
Beraten oder verkaufen?	166
Umgang mit dem »Nein« des Kunden	167
Das pharmazeutische Gespräch planen	167
Zu guter Letzt: Der Masterplan für die Apothekenleitung	174
Anhang	178
Typische Sätze aus dem Apothekenalltag	178
Formular zur Ausarbeitung des Beratungstrios® nach Laven	181
Arbeitsanweisung zur Ausformulierung einer Schulungsunterlage nach Indikation für die pharmazeutische Beratung	184
Die Checkliste	185
Team-Rollenspiel: verschiedene Positionen testen	187
Fragebogen Patienten/Selbsthilfegruppen:	
Patientenbefragung in der Apotheke	189
Reklamationsprotokoll	191
Literaturtipps	192
Nützliche Links und Telefonnummern	195
Internet	195
Selbsthilfegruppen	196
Telefonnummern	196
Register	197