

# Ein Händchen für guten Service

**Casania- und Händel-Apotheke verbuchen hohe Kundenzufriedenheit.  
Team informiert sich über die neuesten Erkenntnisse in Sachen Kundenorientierung.**



*v.l. Dr. A. G. Mayer, A. Roschinsky und G. Rapke*

abhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen, geleitete Kundenbefragung dem Team ausgeprägten Service, hohe fachliche Kompetenz, herausragende Freundlichkeit sowie ein offenes Ohr für alle Belange bescheinigt. Die Apothekeninhaberin Annette Roschinsky aber will sich keineswegs auf diesen

Der angemessene Umgang mit Menschen ist eine Kunst. Das wissen auch die Mitarbeiterinnen der Casania-Apotheke (Vitalzentrum Pfersee) und der Händel-Apotheke (Gersthofen). In der Tat haben sie dafür ein Händchen: So hat eine von Dr. Alexander G. Mayer, Geschäftsführer von CANSIUS, einem un-

abhängigen Forschungs- und Beratungsunternehmen, geleitete Kundenbefragung dem Team ausgeprägten Service, hohe fachliche Kompetenz, herausragende Freundlichkeit sowie ein offenes Ohr für alle Belange bescheinigt. Die Apothekeninhaberin Annette Roschinsky aber will sich keineswegs auf diesen Lorbeer ausruhen. Um ihr Team über die allerneuesten Erkenntnisse in Sachen Kundenorientierung zu informieren, hat sie nun Gudrun Rapke zu einem Vortrag eingeladen.

Die Fachfrau für Kommunikation, Persönlichkeitsentwicklung und Mentaltraining wörtlich: „Wer wirklich dienstleistungsorientiert mit Menschen umgehen möchte, sollte sich all seiner Gedanken und Gefühle bewusst werden und sich immer vor Augen führen: Jeder Mensch hat das Recht zuvorkommend und vorurteilslos behandelt zu werden“, erläuterte die Trainerin.

Für die Apotheken-Mitarbeiterinnen ist dies eine Selbstverständlichkeit, wie sie einhellig versicherten. Was Beratungsgespräche im Allgemeinen betrifft, vertrat Rapke eine Auffassung wonach Kunden immer ehrlich beraten werden sollten. Zur Begründung hieß es: „Wer selbst nicht glaubt, was er sagt, strahlt dies aus. Eine ehrliche Beratung, die auf den Kunden keinerlei Druck ausübt, ist daher die bessere Botschaft.“ Auch hierin stimmten die Schulungsteilnehmerinnen überein.