

APOTHEKEN- KNIGGE

Nützliche Umgangsformen für
Mitarbeitende in Apotheken





Eine Atmosphäre des
Vertrauens, der Wärme, der
Gastfreundschaft und der
Aufgehobenheit schaffen.



Auch schwierige und
seltsame Kundinnen und
Kunden haben unsere
Freundlichkeit und unseren
Respekt verdient.



Schon während der
Beratung überlegen, welche
zusätzlichen Dienste
geleistet werden könnten.



In allen Belangen einen
hohen Einsatz für die
Kundinnen und Kunden
zeigen.



Den Kundinnen und Kunden
Arbeit abnehmen.



Interesse an den Anliegen
zeigen und sich ausreichend
Zeit nehmen.



Eine gute Körperhygiene
und eine gepflegte, diskrete
und elegante Erscheinung
sind selbstverständlich.



Die Arbeitskleidung stets
geschlossen tragen.



Die Kundinnen und Kunden
nie bevormunden,
auslachen, blossstellen,
zurechtweisen und
kritisieren.



Die Kundschaft nicht mit
Lärm, lauter Musik und
Geschwätz stören.



Heute ist alles digital und
anonym. Aber Sie sind noch
authentisch und persönlich.



Bitte nicht über die
Patientinnen und Patienten
lästern.



Die Kundschaft nicht
ignorieren. Nicht weglaufen
oder abtauchen.



Keine Zeit?

„Ich rufe gleich meine
Kollegin, Frau Maier, einen
Moment, bitte.“



Die Privatsphäre der
Kundinnen und Kunden
respektieren.



Sich in die Kundinnen und
Kunden hineinversetzen und
ihre Wünsche vorhersehen.



Offenheit und eine hohe
Kommunikations-
bereitschaft werden
geschätzt.



Die eigenen Grenzen kennen
und sich bei Bedarf selbst
aus dem Spiel nehmen.



Bitte unbekannte Kundinnen
und Kunden nicht duzen.



Seine Handlungen
ankündigen und erläutern.



Sich nach der Wirksamkeit
und Verträglichkeit einer
Therapie erkundigen.
„Nach der Fürsorge kommt
die Nachsorge.“



Die Kundinnen und Kunden,
ihre Interessen und Namen
kennen.



Die Apotheke ist ein Ort der
Sauberkeit, der Hygiene, der
Ordnung und der
Genauigkeit.



Nicht mit Esswaren und
Getränken im Verkaufsraum
der Apotheke herumlaufen.



Privates und Berufliches
voneinander trennen.



Die fachliche, die
persönliche und die
emotionale Gesprächsebene
unterscheiden.



Ehrlich gemeinte
Komplimente machen.



Sich für Fehler und
Unregelmässigkeiten
entschuldigen.



Eine gewisse Leichtigkeit
pflegen.



Sich versichern, dass es
den Kundinnen und Kunden
gut geht.



Abklären, ob noch
Fragen offen und weitere
Dienstleistungen erwünscht
sind.



Die Kundinnen und Kunden
freundlich begrüßen und
mit besten Wünschen
verabschieden.

