

# 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.



