

Professionell bleiben bei Reklamationen und schwierigen Kundengesprächen

Konflikte meistern, Vertrauen stärken: Kommunikation für die Apotheke

BIEL – Ob Kritik an Preisen, Misstrauen gegenüber Gesundheitsleistungen oder schlicht die Rolle als Blitzableiter für alltäglichen Frust – all dem ist das Apothekenpersonal regelmässig ausgesetzt. Dabei geht es längst nicht nur um Konfliktvermeidung. Professionelle Kommunikation in solchen Situationen sichert nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern schützt auch die mentale Gesundheit des ganzen Teams.

So bereichernd der Austausch mit Kundinnen und Kunden ist, so gross können die Herausforderungen im Apothekenalltag sein. Zwischen Blutdruckmessen, Rezeptur und Impfberatung bleibt oft kaum Zeit für das, was den Apothekenalltag besonders anspruchsvoll macht: schwierige Gespräche mit unzufriedenen oder gar aggressiv auftretenden Kundinnen und Kunden. Zum Glück gibt es Strategien, welche helfen, mit Reklamationen und problematischem Verhalten professionell umzugehen.

Kommunikation statt Konflikt

«Schwierige» Kundinnen und Kunden zeigen oft eher schwierige Situationen als schwierige Persönlichkeiten. Hier hilft aktives Zuhören. Zeigen Sie Empathie statt Ärger. Kommunizieren Sie auf Augenhöhe, lassen Sie Emotionen zu, aber lassen Sie diese das Gespräch nicht kontrollieren.

Beispiel: «Ich verstehe, dass Sie mit dieser Situation unzufrieden sind. Ich bin gerne bereit, mit Ihnen nach einer passenden Lösung zu suchen.»

Insbesondere in emotional aufgeladenen Situationen ist es wichtig, sachlich zu bleiben und die professionelle Distanz zu wahren. Der Ton macht die Musik – und manchmal eben auch den Unterschied zwischen

Eskalation und Lösung. Studien zeigen, dass ein ruhiger Sprachstil und eine wertschätzende Haltung die Wahrscheinlichkeit von Konflikten deutlich senken. Verwenden Sie, wenn immer möglich, Ich-Botschaften («Ich möchte gerne mit Ihnen eine Lösung finden.»), statt Schuldzuweisungen.

«Bei Reklamationen liegt die Chance im Perspektivenwechsel.»



Wer seinen eigenen Kommunikationsstil und denjenigen der anderen besser versteht, handelt bewusster und erfolgreicher. Foto: Zamrnuti tonovi – stock.adobe.com

Reklamationen als Chance sehen

Bei Reklamationen liegt die Chance im Perspektivenwechsel. Beanstandungen haben immer zwei Seiten: Für Kundinnen und Kunden sind sie Ausdruck eines Missverständnisses oder eines ungedeckten Bedürfnisses. Für Apotheken sind sie eine Gelegenheit zur Beziehungspflege. Entscheidend ist, dass das Apothekenpersonal zunächst aktiv zuhört, anstatt sofort zu erklären oder zu verteidigen. Die Forschung zeigt, dass durch empathisches Zuhören Missverständnisse schneller geklärt und Eskalationen vermieden werden können.

Beispiel: «Ich sehe, dass der Preis für Sie überraschend war. Lassen Sie

uns gemeinsam anschauen, woran das liegt, und ob es gegebenenfalls eine passende Alternative gibt.»

Danach gilt es, klar und verständlich zu informieren. Gerade bei Preisdiskussionen hilft Transparenz. Viele Menschen kennen die gesetzlich geregelten Preisstrukturen im Gesundheitswesen nicht. Die Kommunikation muss dabei faktenbasiert und zugleich verständlich sein.

Beispiel: «Dieses Medikament unterliegt der Preisbindung. Das heisst, es kostet in jeder Apotheke gleich viel. Ich kann Ihnen gerne eine günstigere Alternative aufzeigen, sofern diese für Ihre Therapie geeignet ist.»

Apotheken können häufig nicht ändern, dass es ein Problem gibt – aber sehr wohl, wie sie damit umgehen. Lösungsorientierte Vorschläge vermitteln Handlungsfähigkeit und wirken deeskalierend.

Klare Grenzen schützen

Trotz allen Tipps und Tricks zur Kommunikation, das Apothekenpersonal muss sich nicht alles gefallen lassen. In Situationen mit unangemessenen Kommentaren oder sogar übergriffigem Verhalten ist eine schnelle, klare Reaktion entscheidend. Die Haltung: professionell bleiben, aber unmissverständlich. Wer schweigt, riskiert Normalisierung.

Beispiel: «Ich empfinde Ihre Bemerkung als unangemessen. In un-



Die Themenhefte «pharmActuel» sind im Abo erhältlich. Infos unter www.pharmactuel.ch/themenheft

serer Apotheke legen wir Wert auf einen respektvollen Umgang.»

Diese Art der Reaktion steht im Einklang mit Empfehlungen aus der Deeskalationsforschung im Gesundheitswesen.

Jede Form verbaler oder körperlicher Grenzüberschreitung sollte zudem dokumentiert und im Team besprochen werden. Die Sicherheit des Personals steht an erster Stelle. Betriebe profitieren von klaren internen Richtlinien zum Umgang mit Gewalt und Diskriminierung.

Kommunikationskompetenz schützt – Menschen, Beziehungen, Gesundheit. Das pharmActuel Themenheft «Kommunikation in der Apotheke» vermittelt dazu zahlreiche praxisnahe Tipps. Machen Sie sich fit für den Apothekenalltag. *EW*

Wissenschaftliches Themenheft pharmActuel «Kommunikation in der Apotheke» (Heft Nr. 06/2025)

Wie Apotheken die individuelle Therapie künftig mitgestalten könnten

Personalisierte Medizin in der Offizin

BASEL – Die personalisierte Medizin entwickelt sich rasant und eröffnet neue Therapiemöglichkeiten. Durch die Nutzung genetischer Informationen werden Ärzte und Apotheker künftig individuelle Behandlungspläne erstellen können.

Die personalisierte Medizin repräsentiert einen Wendepunkt in der Gesundheitsversorgung, indem sie das «One-size-fits-all-Modell» verlässt und sich auf massgeschneiderte Therapieansätze konzentriert.¹

Rolle der Apotheker

Apotheker werden beim Einsatz personalisierter Medizin eine wichtige Rolle spielen¹⁻³: Sie können Patienten umfassend über Behandlungs-

möglichkeiten informieren und die Wahl der optimalen Therapie unterstützen. Durch pharmakogenetische Beratung lassen sich unerwünschte Arzneimittelwirkungen minimieren und die Therapiewirksamkeit optimieren. Mithilfe genetischer und klinischer Daten könnten Apotheker in Zukunft die optimale Dosierung individuell anpassen. Zudem könnten sie vermehrt eine zentrale Rolle im Therapiemanagement, bei der Aufklärung über genetische Risiken sowie in der Forschung spielen.

Drei Beispiele für die Apotheke²

- Codein: Gentests können Varianten im CYP2D6-Gen identifizieren, die zu veränderter Metabolisierung führen. Bei «Poor Metabolizern» tritt keine ausrei-

chende Schmerzlinderung ein, bei «Ultra-rapid Metabolizern» kann die hohe Umwandlungsrate zu Atemdepression führen. Der Apotheker kann eine alternative Therapie empfehlen oder die Dosierung anpassen.

- Clopidogrel: Bis zu 30 % aller Clopidogrel-Patienten sind «Non-Responder», da die Aktivität des CYP2C19 aufgrund von Mutationen schwächer ausgeprägt ist. Betroffene sind nicht gleichermaßen vor Thrombosen geschützt.
- Typ-2-Diabetes: Zeigt ein Gentest ein erhöhtes Risiko für diabetische Nephropathie, kann der Apotheker über präventive Massnahmen und engmaschige Kontrollen beraten.

Herausforderungen und Chancen

Die Integration personalisierter Medizin bringt Herausforderungen mit sich: Genetische Informationen erfordern einen umfassenden rechtlichen und ethischen Rahmen, und die Bezahlung solcher Dienstleistungen muss geregelt werden. Apotheker müssen sich kontinuierlich weiterbilden. Gleichzeitig eröffnen sich Chancen wie stärkere Kundenbindung, Teilnahme an klinischen Studien und innovative Dienstleistungen.³

Ausblick

Die personalisierte Medizin wird weiter an Bedeutung zunehmen.

Fortschritte in künstlicher Intelligenz werden Diagnostik und Therapiepläne verbessern, wobei insbesondere die Expertise der Apotheker in der Interpretation pharmakogenetischer Daten gefragt sein wird. *CS*

1. Terrie Y. Advancing Research in Personalized Medicine. US Pharm 2023;48(2):31-36.
2. Deutsche Apotheker Zeitung. Maßgeschneiderte Pharmakotherapie – Wunschtraum oder schon Realität? www.deutsche-apotheker-zeitung.de/daz-az/2023/daz-19-2023/massgeschneiderte-pharmakotherapie-wunschtraum-oder-schon-realitaet; zuletzt aufgerufen am 2. Dezember 2025.
3. Oswald R. Pharmacy Times. The Evolution of Precision Medicine in Pharmacy. www.pharmacytimes.com/view/the-evolution-of-precision-medicine-in-pharmacy; zuletzt aufgerufen am 2. Dezember 2025.

Gekürzte Fachinformation zum Inter Medical Report auf Seite 9: zeller schlaf Filmtabletten/zeller schlaf forte Filmtabletten; W: 1 FT enthält: Trockenextrakt Ze 91019. 250/500 mg Trockenextrakt aus Baldrianwurzel (DEV 4-6:1), Auszugsmittel: Methanol 45 % (m/m), 60/120 mg Trockenextrakt aus Hopfenzapfen (DEV 5-7:1), Auszugsmittel: Methanol 45 % (m/m). I: Ein- und Durchschlafstörungen sowie unruhiger Schlaf. D: zeller schlaf: ab 12 Jahren 2 FT, ab 6 Jahren 1 FT einnehmen. zeller schlaf forte: ab 12 Jahren 1 FT, ab 6 Jahren 1/2 FT einnehmen. KI: Überempfindlichkeit auf einen der Inhaltsstoffe. IA: Keine bekannt. UW: Magen-Darm-Beschwerden, Hautreaktionen. AK: D. Zi: Max Zeller Söhne AG, 8590 Romanshorn. Detaillierte Arzneimittelinformationen: www.swissmedinfo.ch (Stand der Information: Mai 2019).