



AUSBLICK

30 Jahre GP: Impulse
für die Zukunft des
Sanitätsfachhandels

ÜBERBLICK

Barmer-Hilfsmittel-
report: So unterschei-
den sich die Regionen

EINBLICK

Aus Fehlern lernen:
Erste „FuckUp-Night“
in Hamburg

HOME CARE

DAS FORDERT DIE BRANCHE

G13606
11/25
www.gesundheitsprofi.de



Foto: Rehavita

Service in der Sanitätshausbranche:

Warum eine gute Fachberatung nur Pflicht und nicht die Kür darstellt

Weil sich meine nächstgelegene DHL-Paketannahmestelle ausgerechnet in einem Sanitätshaus befindet, wartete ich die Tage zwischen Einlagen, Gehhilfen, Rollatoren und Stützkorsetts geduldig in der Schlange, um meine Retoure abzugeben.

Vor mir kam eine ältere, sehr elegante, zierliche Dame an die Reihe. Sie brachte ein medizinisches Mieder in den Laden zurück und sagte höflich und leise zu der Mitarbeiterin an der Kasse: „Leider passt es mir nicht.“ Diese blaffte: „Das wurde doch abgemessen! Name? Geburtsdatum?“ Es war genau dieser Tag. Ich gratulierte der Dame: „Das ist ja heute, herzlichen Glückwunsch“, sie lächelte dankbar. Von der Mitarbeiterin kam nur ein liebloses „Alles Gute dann“ – weiterhin hinter dem Bildschirm verschanzt. „Aber heute habe ich keine Zeit, ich bin allein, und Sie sehen ja, der ganze Laden ist voll. Kommen Sie während der Woche noch mal“, beendete sie das Gespräch nüchtern.

Beim Rausgehen flüsterte mir die Dame zu: „Sie glauben doch nicht, dass ich meinen Fuß noch einmal in diesen Laden setze, oder?“ Und ging. Hoch erhobenen Hauptes. Diese Szene hat mich beschäftigt. Denn sie zeigt, wie nah im Sanitätshaus Pflicht und Kür beieinanderliegen. Und wie schnell Vertrauen verspielt werden kann.

Ein Termin im Sanitätshaus ist kein Willkauf-Shoppingerlebnis

Klar: Vertrauen braucht es zum Beispiel auch im Reisebüro oder im Autohaus. Doch dort geht es um Träume – ein unvergessliches Erlebnis, den kleinen Luxus im Leben. Im Sanitätshaus dagegen fragt man sich, ob man es schaffen wird, seine Schuhe wieder allein anzuziehen. Wer hierherkommt, bringt keine sprühende Vorfreude mit, sondern eine Diagnose, oft verbunden mit Schmerzen, mit Einschränkungen, auch mit Scham. Deshalb ist Service im Sanitätshaus so sensibel wie erfolgskritisch.

1999 - 2000

13. März 1999: Die Bufa feiert die Erweiterung und Modernisierung ihrer Geschäftsräume in Dortmund: Investitionsvolumen: 13 Mio. DM.

Dezember 1999: GP veröffentlicht erstmals eine Spezialausgabe. Das Thema: „Internet“.

Frühjahr 2000: Gründung der Fördergemeinschaft Rehakind.



Foto: Astrid M. Ober

Sabine Hübner ist Service-Performance-Beraterin der Top-Player in der DACH-Region, Vortragsrednerin sowie CEO und Gründerin der Düsseldorfer Beratungsagentur **Forwardservice**. Ihre Vorträge, Bücher, Blogs und Podcasts prägen das Serviceverständnis vieler Menschen nachhaltig.

Kundinnen und Kunden sind verletzlich. Vielen fällt es schwer, über ihre Beschwerden zu sprechen und mehr noch: diese zu zeigen.

Empathie mit professioneller Distanz

Nehmen wir einen sportlichen jungen Mann, der zum ersten Mal Platz nimmt, um seine neue Beinprothese anzuprobieren. Eine Mitarbeiterin, die den Vorhang mit einer selbstverständlichen Bewegung schließt, Ruhe ausstrahlt und erklärt, was gleich passiert, verwandelt eine peinliche Situation in einen Vertrauensmoment.

Empathie heißt hier: das richtige Maß. Zu viel gefühlige Nähe kann übergriffig wirken, zu viel professionelle Distanz kalt. Die Kunst besteht darin, Sicherheit zu vermitteln, Diskretion zu wahren und trotzdem einfühlsam zu handeln. Es sind die kleinen Gesten, die den Unterschied machen. Ein Lächeln. Ein respektvolles Innehalten an der richtigen Stelle. Ein Satz wie: „Lassen Sie sich Zeit, wir probieren das gemeinsam.“ Das sind Situationen, die ich Mensch-Momente nenne.

Fachkompetenz mit Herz

Ohne Empathie geht in der Gesundheitsbranche gar nichts, doch Empathie allein reicht nicht. Insbesondere Sanitätshäuser arbeiten mit hochsensiblen Produkten. Ein Kompressionsstrumpf, der nicht exakt sitzt, kann Thrombosen begünstigen statt verhindern. Eine Prothese, die scheuert, macht jeden Schritt zur Qual – und kann

zu schweren Entzündungen führen oder Haltungsproblemen mit weiteren medizinischen Folgen. Oder denken Sie an Einlagen: Millimeter entscheiden, ob jemand wieder schmerzfrei laufen kann oder ob die Beschwerden schlimmer werden. Hier ist kein Raum für „ungefähr richtig“. Service im Sanitätshaus heißt Präzision. Fachberatung ist Pflicht. Ohne Wenn und Aber.

Service-Haltung ist das verbindende Fundament

Und doch braucht es beides: Fachwissen ohne Empathie bleibt kalt. Empathie ohne Fachwissen führt zu handwerklichen Fehlern. Erst das Zusammenspiel von Fachberatung und Empathie macht exzellenten Service aus. Hinter beidem steht Haltung. Und Service-Haltung heißt: Menschen ernst nehmen, ihre Lage verstehen, ihre Fragen zulassen – auch die unbequemen. Haltung heißt eben auch: Verantwortung übernehmen, wenn das Mieder zum dritten Mal nicht so passt, wie es soll. Und klar sein, wenn ein Wunsch medizinisch einmal nicht sinnvoll sein sollte. Service ist nicht, dem Kunden alles recht zu machen. Service ist, für den Kunden das Richtige zu tun.

Empathie hilft dem, der empathisch ist

Im Sanitätshaus gibt es keine Kür. Fachkompetenz ist Pflicht. Und Empathie ist Pflicht. Denn nur, wenn beides zusammentrifft, entsteht ein sicherer Rahmen, der Menschen fühlen lässt: „Hier will man mir helfen, in Würde zu leben.“ Um nichts weniger geht es! Das ist der Kern. Das macht Service im Sanitätshaus zu einer besonderen Verantwortung und zu einer besonderen Chance – auch für Mitarbeitende.

Empathie ermöglicht, die unausgesprochenen Bedürfnisse Ihrer Kunden zu verstehen und Möglichkeiten gezielt anzubieten. Gerade in unserer KI-Zeit wird das immer wichtiger. Denn in einer Welt voller Glam, Fakes und Optionen suchen Kunden nach der besten Lösung, und sie suchen nach Unternehmen, die sie verstehen und denen sie trauen können. Und das können Sie bieten, wenn Sie die verborgene Sprache Ihrer Kunden nicht nur hören, sondern auch fühlen.

2000 - 2001

18. bis 21. Oktober 2000: Aus der Fachmesse Reha wird die Rehacare International in Düsseldorf. Die Messe findet seitdem jährlich statt.

2001: Pflegebetten-Skandal: Rund 600.000 fehlerhafte Pflegebetten müssen umgerüstet werden. Die Egroh veranstaltet während der Rehacare einen „Runden Tisch“ mit allen Beteiligten.

Januar 2001: Ulla Schmidt wird Bundesgesundheitsministerin.