



„Man sollte sich bewusst sein, dass es ein sozialer Beruf ist“

Foto: © Cveta Nikolic

Emanuel Van den Nest im Gespräch mit

Cveta Nikolic

Apotheke Zur Mariahilf

mariahilfapo.at

Cveta Nikolic hat die Lehre zur Pharmazeutisch-kaufmännischen Assistentin (PKA) absolviert und bereits in verschiedenen Apotheken Berufserfahrung gesammelt. Heute ist sie in der *Apotheke Zur Mariahilf* in Wien Simmering tätig und präsentiert den Lehrberuf auf Messen. Im Interview mit dem **Newsletter Berufsinformation** spricht sie über ihre Aufgaben und die Übersicht, die sie dabei bewahren muss.

Was machen Sie als PKA?

Cveta Nikolic: Mein Beruf hat viel mit Ordnung, Genauigkeit und Kommunikation zu tun. Wir kümmern uns um die Warenwirtschaft in der Apotheke, bestellen Produkte, planen Aktionen und unterstützen auch im Labor. Dort stellen wir zum Beispiel Salben, Kapseln oder Zäpfchen her. Wir beraten über Nahrungsergänzungsmittel, Tees, Kosmetik und Medizinprodukte verkaufen diese. Rezeptpflichtige Medikamente werden aber immer von einem*r Pharmazeut*in kontrolliert.

Wie sieht ein typischer Arbeitstag aus?

Cveta Nikolic: Jeder Tag ist ein bisschen anders. Wenn ich in die Apotheke komme, schaue ich zuerst, wo ich gebraucht werde. Manchmal arbeite ich im Verkauf, manchmal nehme ich Lieferungen an oder verräume Ware. Ein großer Teil unserer Arbeit besteht tatsächlich darin, Produkte einzuräumen und Lagerbestände zu kontrollieren. Oft wechseln die Aufgaben auch mehrmals am Tag.

Welche technischen Hilfsmittel verwenden Sie?

Cveta Nikolic: In unserer Apotheke haben wir einen Warenroboter. Der lagert Medikamente selbstständig ein und bringt sie uns auf Knopfdruck. Das spart enorm viel Zeit. Außerdem arbeiten wir täglich mit Telefon, E-Mail und Computer. Viele Kund*innen bestellen heute sogar per E-Mail oder WhatsApp ihre Produkte vor oder fragen nach Preisen und Verfügbarkeiten.

Welche Aufgaben übernehmen Sie noch?

Cveta Nikolic: Ich betreue den Kosmetikeinkauf. Dabei kümmere ich mich um Bestellungen, schaue mir Aktionen an und halte Kontakt zu verschiedenen Firmen. Außerdem unterstütze ich das Marketing und plane gemeinsam mit dem Team Kampagnen.



Manchmal entwickeln wir sogar eigene Aktionen und Newsletter für unsere Kundschaft.

Was unterscheidet die Arbeit in einer öffentlichen Apotheke von jener in einer Krankenhausapotheker?

Cveta Nikolic: In der Krankenhausapotheker liegt der Schwerpunkt eher auf Logistik und Produktion, während die Arbeit in der öffentlichen Apotheke durch den direkten Kontakt mit Kund*innen sowie vielfältige kaufmännische und organisatorische Aufgaben geprägt ist.

Wie sind Sie zu diesem Beruf gekommen?

Cveta Nikolic: Eigentlich wollte ich Pharmazie studieren. Nachdem ich das Gymnasium verlassen hatte, habe ich mich nach einer anderen Möglichkeit umgesehen, in einer Apotheke zu arbeiten. Medikamente und ihre Wirkung haben mich schon immer interessiert. Bereits als Kind fand ich Apotheken spannend. Ich erinnere mich noch, dass ich mit meiner Mutter in die Apotheke gegangen bin und mir dachte: Hier ist alles so sauber, freundlich und professionell, das möchte ich später auch machen.

Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf besonders?

Cveta Nikolic: Am schönsten ist für mich der Kontakt mit den Menschen. Ich freue mich, wenn Kund*innen zurückkommen und sagen, dass eine Empfehlung geholfen hat. Gerade bei Beratungen zu Vitaminen, Hautpflege oder anderen Gesundheitsthemen merkt man oft, wie dankbar die Menschen sind, wenn man sich Zeit nimmt und ihnen zuhört. Dann hat man das Gefühl, wirklich etwas Sinnvolles getan zu haben.

Welche Herausforderungen bringt der Beruf mit sich?

Cveta Nikolic: Der Beruf kann sehr stressig sein. Oft wollen mehrere Personen gleichzeitig etwas von einem. Eine Kollegin hat eine Frage, das Telefon läutet,

Kund*innen warten und gleichzeitig muss noch eine Bestellung erledigt werden. Man muss lernen, ruhig zu bleiben und die Übersicht zu behalten. Dazu kommen Herausforderungen wie Lieferengpässe bei Medikamenten oder schwierige Kundengespräche. Flexibilität ist deshalb ganz wichtig.

Welche Eigenschaften sollte man noch für diesen Beruf mitbringen?

Cveta Nikolic: Man sollte offen für Neues sein. Freundlichkeit, Teamfähigkeit und Organisationstalent sind sehr wichtig. Außerdem lernt man in diesem Beruf nie aus. Es kommen ständig neue Medikamente, Produkte und wissenschaftliche Erkenntnisse dazu. Wer Freude am Lernen hat und gerne kommuniziert, hat in diesem Beruf gute Voraussetzungen und wird sich vermutlich leichter tun, als jemand der gerne alleine arbeitet.

Was würden Sie jungen Menschen mitgeben, die sich für den Beruf interessieren?

Cveta Nikolic: Man sollte sich bewusst sein, dass es ein sozialer Beruf ist. Man arbeitet täglich mit Menschen und für Menschen. Wenn man Interesse an Gesundheitsthemen hat und bereit ist, sich ständig weiterzubilden, dann bietet der Beruf viele Möglichkeiten und einen abwechslungsreichen Arbeitsalltag.

Infobox

Wichtige Arbeitsmittel: Telefon, Kopierer, Waage

Arbeitsort: Verkaufsraum, Backoffice, Lager, Labor

Ausbildungsmöglichkeiten: Lehre

Möchten Sie weitere interessante Interviews lesen?
Dann besuchen Sie unser Archiv auf:
www.bic.at