

26.02.2013 | Von: Dagny Riegel

Außendienst

Acht Ärzte pro Tag

Außendienst ist ein Berufsfeld, das es in sich hat. Anne Süs fährt als Pharmareferentin seit 25 Jahren Ärzte ab. Das ist nicht immer leicht, für sie aber genau das Richtige.

Carsten Büll



Außendienstlerin Anne Süs im Gespräch mit einem Arzt.

Wo andere resignieren, denkt Anne Süs: Jetzt erst recht! Schließlich arbeitet sie seit 25 Jahren im Außendienst – und zwar gern. Den Humor hat sie dabei nie verloren. Ihrem brummigsten Kunden hat sie einfach mal einen kleinen Kaktus gekauft. Und ihn mit den Worten überreicht: "Den hab' ich im Schaufenster gesehen und sofort an Sie gedacht." Seitdem verstanden sie sich bestens.

Zu acht Ärzten muss die Pharmareferentin zurzeit pro Tag fahren, das schult den Blick für Menschen. Oft spürt sie schon beim ersten Kontakt, wie die Stimmung in der Praxis ist, ahnt angesichts der Einrichtung und der Art der Helferinnen, wie der Arzt sie empfangen wird. "Jeder Arzt ist anders«, sagt sie, "das macht's ja auch so spannend." Diese Abwechslung mag sie genau wie die Freiheit, ihre Routen zu bestimmen und Ideen umzusetzen. Ganz oben stehen aber auch der Reiz des Verkaufens und das positive Feedback.

Auf ihrem Armaturenbrett liegt ein kleiner Schutzengel für Autofahrer. "Den hat mir eine Helferin geschenkt", sagt sie

und biegt auf eine Schnellstraße in den grünen Hügeln Heidelbergs ab. Es regnet. "Außendienstler müssen immer raus, auch wenn es Katzen hagelt«, sagt sie. Die 51-Jährige mit dem rotbraunen Igel-Haar wirft nichts so schnell aus der Bahn. Aber: »Ich kann nur gut arbeiten, wenn es mir gut geht«, erklärt sie.

Sie sagt nein, wenn Verwandtschaft oder Firma zu viel verlangen. Ein privates Handy hat sie nicht, Büround Privatanschluss sind getrennt. Als Firmenwagen hat sie sich gegen Zuzahlung einen Tiguan mit Sitzheizung und hohem Einstieg genehmigt. Darin hat sie sich häuslich eingerichtet: Kissen und Kekse und über der Kupplung eine kleine Tüte als Mülleimer. Trotz Keksen und Freiheit ist es aber kein leichter Beruf.

Anne Süs arbeitet bei Bayer Vital, bekommt neben Festgehalt Prämien und den Firmenwagen. Anders sieht es natürlich für Kollegen ohne Festanstellung aus. "Dienstleistungsunternehmen bieten oft nur Halbjahresverträge", erzählt sie, "und bezahlen bei gleicher Leistung gern weniger." Allerdings könne der Betriebsrat wenig machen, so lange das Gesetz es nicht anders vorsehe. Sie engagiert sich dennoch und ist besonders stolz auf die neue Teilzeitregelung für den Außendienst, die ihr Betrieb kürzlich als Erster umgesetzt hat.

Druck als ständige Begleiter

Druck ist der ständige Begleiter von Außendienstlern. Acht Stunden Fahrt am Tag bedeuten höchste Konzentration für Anne Süs, ebenso die zweistündige Dokumentation am PC zu Hause. Stau, langes Warten auf Kunden, unnötige Umwege sind zwar Routine, nagen aber an den Nerven und fressen Freizeit. Dazu hohe Umsatzvorgaben oder schnelle Wechsel des Einsatzgebietes. Da könnte die Motivation rasch einmal auf der Strecke bleiben – könnte.

"Ah, hier ist heut' Markt, wie schön!", ruft Anne Süs, als sie durch Heidelberg fährt. Sie wohnt in Eberbach und freut sich immer über den Weg durch die Stadt und am Neckar vorbei. Die Wartezeit bei Frauenarzt Nummer vier heute hat sie sogar ein wenig genossen. Es gab Kaffee und Schwatz mit der Helferin, dann endlich das Arztgespräch, schön in Ruhe. Die fünfte Kundin aber hatte kaum Zeit, der nächste war im Urlaub.

Doch Anne Süs steigt weiter gut gelaunt aus, diesmal in Bergheim, packt aus den Boxen im Kofferraum eine Dummy-Spirale, Pille und Pilzmittel in ihre Ledertasche. "Und eine Extraladung Kugelschreiber", sagt sie und greift eine Handvoll Kulis. Im Treppenhaus des Altbaus bewundert sie die bunten Fenster. "Ich hab' was für Sie", ruft sie beim Eintreten und überreicht die Kulis wie einen Strauß Blumen. Die Ahhs und Ohhs der Helferinnen belohnen ihre Mühen. Auch die Kirchturmuhre klingt entspannt, Viertel nach elf.

Der Arzt kommt mit charmantem Lächeln und Lacoste-Shirt an die Theke. Zack, zückt sie ihren Einstiegsgeg: Ein Glas voller weißer Pastillen. "Kenne ich schon", sagt der Arzt. So viele Verhütungspillen schluckt eine Frau in fünf Jahren, stattdessen kann man auch einmal die Spirale einsetzen. "Kennen Sie schon? Na gut, wie viele sind's denn?", kontert sie und lacht, als er irgendeine völlig falsche Zahl in den Raum wirft. "Nein, 1825. An der Menge müssen wir noch arbeiten." Als sie geht, lässt sie je zwei Muster ihrer Präparate da und nimmt dafür ordnungsgemäß eine Quittung mit. Außerdem eine Broschüren-Bestellung und eine Fachfrage für die wissenschaftliche Abteilung.

Als mittags die Sonne herauskommt, gönnt sie sich einen Kaffee. Meist macht sie gar keine Pause, holt sich nur mal eine Brezel ins Auto. Eine Zigarette steckt sie sich nur ganz selten an und nie im Wagen, damit man's nicht riecht. Heute setzt sie sich jedoch für zehn Minuten in ein Straßencafé am Bahnhof. Sie nippt an ihrem Kaffee und trägt die Tour im Kalender nach – alles mit Bleistift, das Radiergummi griffbereit im Einband. Sie blättert darin ein paar Tage vor, dann lehnt sie sich erst mal zurück und spürt die Sonne warm auf dem Gesicht.

»Das mache ich auch zu Hause gern«, sagt sie, »einfach einen Stuhl rausstellen und entspannen.« Kürzlich war sie mit einer befreundeten Kollegin im Urlaub, eine Woche Irland in einem Haus direkt am Atlantik. "Wir hatten einen Deal", erzählt sie, "ich koche, meine Freundin fährt."

© 2018 IG-BCE Grafiken & Inhalte dieser Webseite sind urheberrechtlich geschützt

IG BCE - Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie

Königsworther Platz 6 | D-30167 Hannover

Telefon: 0511-7631-0 | Telefax: 0511-7000-891

E-Mail: info@igbce.de