



Foto: fórolia

„DIE HAUT ALS SPIEGEL DER SEELE“

Schönheit kommt auch von innen

Eine Aktion rund um das Thema „Haut und Schönheit“ bietet vielfältige Möglichkeiten, Kunden umfassend und ganzheitlich zu beraten und sie an die Apotheke zu binden. Allerdings geht es hier um mehr, als nur darum, Kosmetikprodukte zu verkaufen: Eine kompetente Beratung gut geschulter Mitarbeiter zur „Schönheit von innen“ grenzt die Apotheke in besonderer Weise von den vielfältigen Angeboten in Drogerien, Parfümerien und Supermärkten ab.

➔ **Schöne, glatte und strahlende Haut:** Welcher Mensch träumt nicht davon? Die Haut sagt sehr viel über uns aus – und nicht umsonst heißt es: „Die Haut ist der Spiegel der Seele!“ Um sich wohl zu fühlen, wünschen sich Kunden ein attraktives Äußeres.

Dafür kaufen sie zum Teil viele teure Kosmetika, die aber nur einen kleinen Teil der Hautpflege ausmachen. Eine Aktion wird deshalb beides verbinden: die Präsentation geeigneter Produkte mit einer ausführlichen Beratung zur individuellen Hautpflege sowie dazu, wie Ihre Kundinnen und Kunden ihre Schönheit von innen unterstützen können.

Nutzen Sie mit dieser Aktion die Chance, Ihre Apotheke ergänzend zur Arzneimittelberatung als Anlaufstelle für Pflege- und Wellness-Produkte zu etablieren: Gerade in wirtschaftlich immer schwieriger werdenden Zeiten ist es für alle Apotheken von wachsender Bedeutung, verstärkt Umsätze im Randsortiment zu erzielen.

Das Aktionsprofil

Eine gelungene Aktion rund um das Thema Haut bietet für Ihre Apotheke eine Vielzahl an Möglichkeiten, sich von anderen Anbietern abzugrenzen und Ihren Status als besonders kompetenter Gesundheitsberater zu festigen. Die optimale Hautpflege fußt auf mehreren Säulen: einer gründlichen Reinigung und Pflege der Haut, einer ausreichenden Versorgung des Körpers mit Vitaminen, Mineralstoffen und Spurenelementen, einer ausgewogenen, sinnvollen Ernährung. Entsprechende Hinweise dazu gehören, zusammen mit einer Reihe weiterer wertvoller Tipps, zum Beratungsspektrum der Apotheke.

Ziel dieser Aktion ist es, jedem Kunden aus der Flut von unterschiedlichen Hautpflege- und Hautreinigungsprodukten die für ihn passenden Produkte auszuwählen. Darüber hinaus stellen Sie Ihren Kunden sinnvolle Produkte mit Vital- und Aufbaustoffen vor, die den Körper und insbesondere die Haut von

Checkliste Aktionsplanung

Wer heute im hart umkämpften Gesundheitsmarkt überleben will, muss sich aktiv positionieren. Das bedeutet auch: auf dem lokalen Markt in Gesundheitsfragen Ansprechpartner Nummer eins zu sein. Mit Aktionen rufen sich Apotheken bei den Kunden immer wieder ins Gedächtnis und besetzen aktiv Gesundheitsthemen. Die Aktion des Monats bietet Ihnen Vorschläge für Aktionen: Überlegen Sie im Team, welche Themen zu Ihrer Apotheke und Ihrem Umfeld am besten passen und mit welchen Pharmaunternehmen, Zulieferern und Dienstleistern Sie gern zusammenarbeiten wollen. Im Anschluss daran gilt es, die Aktion zu planen. Folgende Stationen sind dabei wichtig:

- Planung im Team: mit Teambesprechung, Personalschulung, Auffrischen von Hintergrundwissen
- Aktionsinhalte festlegen: Sortiment, Kooperationen, Außenaktionen, Vortrag, Ausschank/Verkostung, Events
- Rahmenbedingungen klären: Vortragsraum, Kooperationspartner, Erlaubnis für Standaufbau, Partner für Aktivitäten suchen

- Sortiment koordinieren: Produkte, Industriepartner, Verkaufsförderung, Platzierung festlegen
- Kundenansprache/Werbung: Pressearbeit, Anzeigen, Flyer, Gutscheine, Handzettel
- Erfolgskontrolle: im Team Bilanz ziehen.

Praxisrelevante Tipps zu all diesen Punkten finden Sie in APOTHEKE + MARKETING: Die Ausgaben April 2007 bis August 2008 boten bereits detaillierte Tipps zur Planung von Aktionen rund um Sonnen-/Zeckenschutz, Heuschnupfen, Homöopathie für Kinder, Fußgesundheit sowie Diabetes, Kopfschmerzen, Mundhygiene, Prävention oder Gewichtsreduktion. Dort finden Sie zudem generelle Hinweise, beispielsweise zur Aktionsdeko oder zu Außenaktionen, zur Gestaltung von Websites und Plakaten sowie zur detaillierten Pressearbeit. Konkrete Unterstützung zu diesen Themen bieten Ihnen auch die kommenden Ausgaben von APOTHEKE + MARKETING sowie unsere Website unter www.apotheke-und-marketing.de/extras.

innen mit Vital- und Aufbaustoffen versorgen. Zudem können Sie individuelle Ernährungsberatungen mit entsprechenden Ernährungsplänen anbieten.

Wer während der Aktionstage Hautanalysen in das Programm nimmt, bietet seinen Kunden Service und Event zugleich. Einige Firmen verleihen entsprechende Geräte und stellen teilweise auch eigens ausgebildete Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zur Verfügung. Der Analyse schließt sich, entsprechend dem individuellen Hauttyp, eine für den einzelnen Kunden maßgeschneiderte Beratung zur optimalen Hautpflege an. Ausreichendes Informationsmaterial und Muster der jeweiligen Hersteller ergänzen die Beratung.

Grundsätzliches zur Aktion

Vielfalt von Zielgruppen

Diese Aktion bietet Ihnen die Chance, die Aufmerksamkeit eines sehr breiten Kundenspektrums auf Ihre Apotheke zu ziehen – denn Hautpflege ist ein Thema für fast jeden. Nahezu alle Menschen wünschen sich ein gepflegtes Äußeres, deshalb können Sie viele Personen mit dieser Aktion erreichen: Zur Zielgruppe gehören sowohl Jugendliche, die während der Hormonumstellung häufig unter Akne oder unreiner Haut leiden und sehr dankbar für eine entsprechende Beratung sind, als auch Kunden, die sich generell für Kosmetik interessieren, sowie Menschen, die ihre Haut vor frühzeitiger Hautalterung schützen möchten.

Zugleich richtet sich diese Aktion aber auch an Patienten mit bestimmten Hauterkrankungen wie beispielsweise Neurodermitis, Rosacea oder Psoriasis. Da die Neurodermitis häufig schon bei sehr kleinen Kindern auftritt, können auch junge Mütter eine sehr interessante Zielgruppe dieser Aktion sein.

Wichtiger Faktor: geeignete Produkte auswählen

Auf dem Markt finden sich zahlreiche Hautprodukte mit teilweise übertriebenen und irreführenden Versprechungen. Ebenso unüberschaubar ist die Palette an Vitamin- und Mineralstoffpräparaten, die ein strahlendes Aussehen versprechen. Hier sind Sie gefragt: Aus der für die Verbraucher sehr verwirrenden Angebotspalette gilt es, im Hinblick auf Zusammensetzung, Galenik, Konservierung, Allergierisiko und UV-Schutz die für jeden einzelnen Kunden geeigneten Produkte auszuwählen.

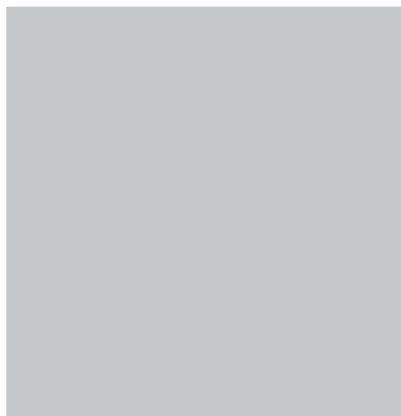
Mit Partnern kooperieren

Bei einer Aktion rund um das Thema Haut bietet sich eine Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Partnern an. Gut geeignet ist eine Kooperation mit einem Dermatologen oder einer Kosmetikerin, aber auch die Zusammenarbeit mit einem Yogastudio oder einem Sportverein. Ebenfalls denkbar ist die Kooperation mit einem Bioladen oder einer Ernährungsexpertin, sofern die Apotheke nicht ohnehin eine derartige Beraterin beschäftigt.

Schrittweise Vorbereitung

Als Voraussetzung für eine erfolgreiche Aktion gilt in jedem Fall die gründliche und rechtzeitige Planung. Sinnvoll ist es, einen Aktionsplan zu erstellen, der die gesamten Einzelschritte der Aktion auflistet.

Sofern Sie Kooperationen eingehen wollen (z. B. mit einer Kosmetikerin, mit einem Ernährungsberater, einem Hautarzt), nehmen Sie gleich zu Beginn der Aktionsplanung Kontakt auf. Wollen Sie während der Aktionstage Hautanalysen oder Ernährungsberatungen durchführen, legen Sie rechtzeitig Terminhinweise dafür aus. Ganz wichtig ist es, genügend Informationsmaterial und Proben von Firmen anzufordern, denn gerade beim



Thema Haut wollen die Kunden die Präparate testen. Außerdem muss gewährleistet sein, dass alle an der Aktion beteiligten Teammitglieder sowohl im Hinblick auf die Kosmetikprodukte als auch zu den ergänzenden Vitamin- und Mineralstoffpräparaten ausreichend geschult sind.

Wie die Erfahrung zeigt, ist es sinnvoll, sich im Team auf ein überschaubares Sortiment von Präparaten, von deren Qualität Sie überzeugt sind, zu verständigen. Das hat den Vorteil, dass Sie bei den ausgewählten Produkten über ein großes Wissen verfügen und sich nicht verzetteln. Ungefähr eine Woche vor dem Start sollten Sie das Aktionsassortiment in ausreichender Produktanzahl an einer auffälligen Stelle positionieren, um damit schon frühzeitig auf die bevorstehende Aktion hinzuweisen. Dies macht die Kunden neugierig, sie nehmen Ihre Apotheke als besonders aktiv und kundenorientiert wahr. Ebenso können Sie im Vorfeld konkret Patienten mit Hauterkrankungen auf die Aktion ansprechen – beispielsweise jeden Patienten, der ein Rezept mit einem Präparat gegen eine Hauterkrankung in Ihrer Apotheke einlöst.

Die Organisation im Detail

Tipps zur Schaufenster-Dekoration

Eine auffällig gestaltete Schaufensterdekoration weist die Kunden auf das Aktionsthema hin und macht sie darauf neugierig. Alles, was Sie in das Schaufenster stellen, sollte voluminös sein und gut zu erkennen. Da das Thema Haut eine große Bandbreite von Kunden anspricht, können Sie beispielsweise ein Poster mit einem sehr schönen, strahlenden Frauengesicht wählen – und das Motto von der Haut als Spiegel der Seele aufgreifen: Platzieren Sie dem Poster gegenüber einen großen Spiegel, so dass der Kunde die Wahrnehmung hat, die Frau schaue in den Spiegel. Im Hintergrund dekorieren Sie ein Urlaubsbild, das einen Strand mit Blick auf das offene Meer zeigt. Daneben hängen Sie ein Poster, auf dem eine Frau mit einem pickeligen und unglücklichen Gesicht abgebildet ist.

Postermaterial bekommen Sie entweder bei den Kosmetikfirmen, ansonsten lohnt es sich, eine Druckerei anzusprechen: Viele Druckereien bieten sehr gutes Material (auch Flyer, Banner, Visitenkarten etc.) zum angemessenen Preis.

Oberhalb oder unterhalb der Poster weht ein Banner, das in großen Buchstaben den Slogan der Aktion zeigt: „Die Haut ist der Spiegel der Seele.“ Platzieren Sie gut sichtbar ein weiteres Schild oder einen Banner mit der Aufschrift: „Ausgewogene Er-

nährung/wichtige Nährstoffe wirken Wunder für Ihre Haut! – Wir, das Apothekenteam beraten Sie umfassend!“ (wenn Platz ist, ergänzt durch ein Foto vom Team). Hierdurch fühlt sich der Kunde noch einmal direkt angesprochen.

Der Infostand als Zentrum der Aktion

Als Infostand wählen Sie einen ausreichend großen Tisch, auf dem gegebenenfalls auch das Gerät zur Hautanalyse Platz findet. (Das Messgerät können Sie auch in einer Beratungsecke aufbauen.) Auf einem kleinen Beistelltisch legen Sie alle benötigten Materialien wie Reinigungsprodukte und Abschminktücher zurecht; darunter sollte ein Mülleimer bereit stehen. Auf dem Infotisch platzieren Sie zum einen Ihre bevorzugte Hautserie mit ausreichend Testern und Proben (wenn genügend Platz ist, kann dazu noch eine zweite Kosmetikserie als Alternative kommen), zum anderen ausgewählte Vitamin- und Mineralstoffpräparate, Medikamente zur Steigerung des Wohlbefindens, gegebenenfalls auch ausgewählte homöopathische Präparate. Steht genügend Platz zur Verfügung, können Sie zudem Sonnenschutzmittel als ein wichtiges Mittel zur Vorbeugung vor Hautalterung auf dem Tisch positionieren.

Allerdings sollten Sie die Ware nicht nur am Infostand präsentieren, sondern, abhängig von den Gegebenheiten in Ihrer Apotheke, auch an weiteren Standorten: zum Beispiel auf dem HV-Tisch, in einem für die Kunden auf den ersten Blick sichtbaren Regal, unter einer Glasfläche am HV-Tisch. Und: Weisen Sie mit einem gut platzierten Aufsteller auf „Wertvolle Zusatztipps“ hin (siehe Infobox).

Gutscheine ziehen Kunden

Gutscheine sind ein ausgezeichnetes Instrument, um Kunden in Ihre Apotheke zu locken. Sie können Gutscheine im Vorfeld der Aktion in der Apotheke abgeben, sie aber auch im Sinne einer Postwurfsendung in die umliegenden Haushalte verteilen. Bei einer Aktion zum Thema Haut bieten sich beispielsweise Gutscheine für Hautcreme-Minis an, die Sie bei den Firmen für kleines Geld ordern können. ➔

Dr. Reinhild Lohmann und Dr. Sylvia Prinz

Die Autorin Dr. Reinhild Lohmann ist Apothekerin und Beratungstrainerin | Kontakt: reinhild-lohmann@t-online.de

Die Autorin Dr. Sylvia Prinz ist Fachapothekerin für öffentliches Gesundheitswesen und Beratungstrainerin | Kontakt: sylviaprinz@aol.com

Infobox



➔ Zusatztipp für die Haut

Einfache Tipps können dabei helfen, die Haut schön und gesund zu erhalten.

- Ausreichend Schlaf: Im Schlaf wird die Produktion neuer Hautzellen angekurbelt, das steigert das Wohlbefinden und sorgt für frisches Aussehen am Tag.
- Ausreichend Wasser: Stilles Mineralwasser oder ungesüßte Tees entschlacken und füllen die Flüssigkeitsdepots der Haut auf.
- Ausreichend Bewegung: Bewegung sorgt für eine gute Durchblutung des ganzen Körpers und damit auch für einen frischen und strahlenden Teint.
- Ausreichende Zufuhr von Vitaminen und Mineralstoffen (geeignete Präparate anbieten).
- Ausreichender Schutz vor Sonne bzw. UV-Strahlen.