



Foto: forolia

## PRODUKTPALETTE ZUR AUSWAHL

# Erkältungskrankheiten im Visier

Husten, Schnupfen, Heiserkeit sind auch in den wärmeren Monaten – vorzugsweise im oder nach dem Urlaub – häufig anzutreffende Beschwerden, mit denen Kunden in der Absicht der Selbstmedikation in die Apotheke kommen. Durch die Vorstellung vielfältiger Produkte eröffnet sich den Mitarbeitern in der Offizin ein weites Feld für Beratung und Kundenbindung.

→ Frau Wiesner, PTA in der Markt-Apotheke, steht mit dem Rücken zum HV-Tisch und füllt ein Sichtwahlregal auf. Eine Kundin, Mitte vierzig, kommt mit dem Gruß „Guten Tag“ in die Apotheke. Sie geht zum HV-Tisch, steht dort eine Weile und blickt erwartungsvoll in Richtung Frau Wiesner. Diese beendet zunächst ihre Arbeit, wendet sich dann zur Kundin um und fragt diese ernst: „Ja, bitte?“ Die Kundin, Frau Krämer, antwortet: „Ich brauche etwas gegen Halsschmerzen. Wir sind erst vorgestern aus dem Urlaub zurückgekommen. Nach dem langen Flug und bei dieser kühlen Temperatur hier zu Hause ist es ja kein Wunder, wenn man sich erkältet.“

Frau Wiesner greift in die Sichtwahl und zeigt der Kundin eine Packung

Lutschtabletten. „Ich kann Ihnen diese Lutschtabletten empfehlen, darin ist ein Lokalanästhetikum enthalten, das Ihnen die Schmerzen nimmt.“ Die Kundin beschließt, das Produkt zu kaufen und wird mit den Worten: „Auf Wiedersehen und gute Besserung“, von Frau Wiesner verabschiedet.

### Die Fallanalyse: Was lief gut, was nicht so gut?

Die Kundin erlebt nach dem Eintreten in die Apotheke, noch bevor das eigentliche Beratungsgespräch beginnt, die sehr unangenehme Situation, dass sie nicht begrüßt bzw. anscheinend gar nicht wahrgenommen wird. Ohne von der Kundin Notiz zu nehmen oder sie überhaupt anzusehen, beendet die PTA zunächst ihre

Arbeit, um sich dann Frau Krämer zuzuwenden. Ihre Körpersprache signalisiert deutlich: „Meine Arbeit ist jetzt wichtiger als alles andere, auch als die potenzielle Käuferin“. Das ist ein denkbar schlechter Einstieg in ein Beratungsgespräch.

Ein Blickkontakt, eine Begrüßung und ein kurzer Satz wie: „Ich räume noch kurz diese drei Packungen weg, dann bin ich für Sie da“, hätte die Situation für die Kundin völlig anders erscheinen lassen. Körpersprache – in diesem Fall der fehlende Blickkontakt, aber auf der anderen Seite auch Zuwendung, ein Lächeln – sagt oft mehr als viele Worte (siehe APOTHEKE + MARKETING Ausgabe 07/08.2008). Noch besser wäre es gewesen, die Packungen erst nach dem Gespräch mit der Kundin weiter einzuräumen. Die Körper-

sprache hätte dann signalisiert: „Verehrte Kundin, Sie sind hier die Nummer eins und wichtiger als jede andere Tätigkeit“.

In unserem Beispiel jedoch wurde Frau Krämer von der PTA nicht einmal begrüßt: „Bitte?“ ist als Begrüßung und als fragende Hinwendung zur Kundin zu wenig. Viel verbindlicher hätte sich die HV-Kraft mit einem Lächeln gezeigt und einer Formulierung wie: „Guten Tag, was kann ich für Sie tun?“ oder „Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen?“. Darüber hinaus fehlten im weiteren Verlauf des Gesprächs wichtige Fragen. Im Prinzip führte Frau Wiesner ein reines Abgabegespräch mit wenig Interesse an der Kundin. Die Erwähnung eines Lokalanästhetikums als Inhaltsstoff überfordert das Verständnis mancher Kunden. Fachsprache vermittelt zwar ein hohes Maß an Kompetenz, kann aber im schlimmsten Fall eher zur Verwirrung als zur Aufklärung beitragen.

## Chancen zur Verbesserung

### Welche weiterführenden Fragen sind sinnvoll?

Die PTA hat sich nicht danach erkundigt, für wen die Kundin das Arzneimittel kauft. Die in den Genesungswünschen zum Ausdruck gebrachte Annahme, dass die Kundin die Tabletten für sich selbst benötigt, ist durch nichts gerechtfertigt. Außerdem hätte Frau Wiesner erfragen sollen, wie heftig die Halsbeschwerden auftreten. Die unerfreuliche Palette reicht von Kratzen, Brennen, Heiserkeit über Rötung bis hin zu starken Schmerzen und Schluckbeschwerden.

Wichtig wäre auch zu wissen, ob die Beschwerden erst nach dem Flug aufgetreten sind oder ob sie schon während des Urlaubs zu bemerken waren. Von Bedeutung kann auch Frage sein, wo der Urlaub verbracht wurde: Handelt es sich beispielsweise um einen Tropenaufenthalt, sollte bei Erkältungssymptomen, die zusammen mit Fieber auftreten, mit ärztlicher Hilfe eine Malaria ausgeschlossen werden. Überhaupt ist es wichtig, zusätzlich abzuklären, welche anderen Symptome es noch gibt (z. B. Abgeschlagenheit, Fieber, laufende Nase, Sinusitis, Husten, Kopfschmerzen).

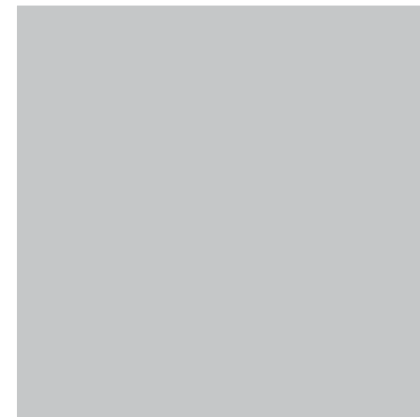
Die Erwähnung eines langen Fluges mit sehr trockener Luft im Flugzeug und die in der Heimat angetroffenen kühlen Temperaturen lassen eine beginnende Er-

kältung vermuten. In diesem Zusammenhang sollte erfragt werden, welche Arzneimittel bereits eingenommen wurden, beziehungsweise zu Hause noch vorhanden sind. Um das richtige Medikament zu empfehlen, ist es darüber hinaus wichtig zu wissen, wie schnell die kranke Person wieder fit sein muss. Ist der Urlaub schon zu Ende, und beginnt die Arbeit sofort wieder, oder ist noch eine Erholungspause möglich? Und zu guter Letzt sollte die Frage nach weiteren Medikamenten, die eingenommen werden, nicht fehlen.

### Welche Empfehlungen lassen sich noch geben?

Gegen Halsschmerzen bietet die Apotheke ein breites Sortiment zum Lutschen, Gurgeln oder Sprühen: Dazu gehören Lokalanästhetika wie z. B. Ambroxol, Benzocain, Lidocain, Polidocanol, Lokalanti-

Anzeige



biotika wie Bacitracin oder Tyrothricin, antimikrobiell wirkende Stoffe wie z. B. quartäre Ammoniumverbindungen, Hexitidin, Chlorhexidin (Achtung: wird inaktiviert durch Saccharose und in der Wirkung vermindert durch Natriumlaurylsulfat, das in vielen Zahnpasten enthalten ist), Emser Salz, Phytotherapeutika wie z. B. Extrakte aus Salbeiblättern, Kamillenblüten, Ratanhiawurzel, Isländisch Moos oder auch Myrrhentinktur.

Gegen eine trockene Nasenschleimhaut lassen sich Nasensprays oder -tropfen mit Meersalz, Emser Salz oder Dexpanthenol empfehlen. Bei abschwellend wirkenden Nasensprays oder oralen Sympathomimetika ist an Bluthochdruck und mögliche Nebenwirkungen zu denken.

Treten gleichzeitig Kopfschmerzen auf, lassen sich diese mit Analgetika (Acetylsalicylsäure, Ibuprofen, Paracetamol) behandeln. Bei Ibuprofen sollte man die

Einnahme von Acetylsalicylsäure 100 mg abfragen und auf die Kombination dieser zwei Stoffe verzichten (Empfehlung der Arzneimittelkommission). Bei Paracetamol wiederum sollte der wichtige Hinweis zur Maximaldosierung (für Erwachsene) nicht fehlen: „Nehmen Sie von diesen Tabletten mit 500 mg Paracetamol maximal acht Stück pro Tag ein.“

Die Apothekenmitarbeiterin Frau Wiesner hätte demnach also eine große Produktpalette zur Verfügung gehabt, um die Kundin optimal zu beraten.

### Welche kostenlosen Tipps sind sinnvoll?

Allen Erkältungsgeplagten ist Ruhe anzuraten, damit der Körper seine eigenen Abwehrkräfte optimal mobilisieren kann. Sie sollten viel trinken und zudem inhalieren, um die Schleimhäute zu befeuchten. Alle Räume, in denen sich Patienten aufhalten, müssen gut gelüftet werden, vitaminreiche Kost ist zu bevorzugen. Um Erkältungen vorzubeugen, lassen sich Kneippanwendungen und regelmäßige Saunabesuche empfehlen.

## Fazit

Auch bei den vielfältigen Aufgaben, die in der Apotheke anfallen, bleibt die wichtigste die freundliche und kompetente Beratung des Kunden. Die aufmerksame Zuwendung von Mensch zu Mensch, gepaart mit hoher Fachkompetenz, ist das Alleinstellungsmerkmal der Apotheke, die ihr kein anderer Verkaufskanal streitig machen kann. +

**Dr. Lieselotte Hartmann** | Die Autorin ist Fachapothekerin für Offizinpharmazie, Trainerin bei Redline, der Agentur für Apothekentraining | Kontakt: l.hartmann@redline-seminare.de

## Infos aus dem Netz

[www.lifeline.de/special/home/content-104618.html](http://www.lifeline.de/special/home/content-104618.html) (Lifeline, Medizin im Internet)

[www.erkaeltung-online.de/](http://www.erkaeltung-online.de/)(Erkältungsseite von Bayer Vital)

[www.gesundheitpro.de/suche/erkaeltung](http://www.gesundheitpro.de/suche/erkaeltung) (Infoseite des Wort und Bild Verlages)

[www.meine-gesundheit.de/299.0.html](http://www.meine-gesundheit.de/299.0.html) (Medizinische Medien Informations GmbH)