

# Erkältungskrankheiten: Kundenorientiert beraten

Für effektive und zielgerichtete Beratungsgespräche sind Kenntnisse in der Verkaufspsychologie ebenso notwendig wie fundiertes fachliches Wissen. Für eine anwenderorientierte Beratung ist es darüber hinaus notwendig, die Bedürfnisse typischer Verwenderguppen zu kennen.

## Berufstätige

- Sie haben keine Zeit für Krankheit geschweige denn für Arztbesuche. Deshalb wünschen sie meist solche Medikamente, die die Symptome unterdrücken.
- Darreichungsformen: müssen praktisch für unterwegs sein. Also: Lutschpastillen gegen Hustenreiz, Bonbons zum Lutschen, orale Schnupfenpräparate.
- Zur häuslichen Kur am Wochenende: Grippetabletten, Hustentee, Erkältungsbad, Vitamin C, Präparate zum Inhalieren.
- Zur Prophylaxe empfehlen: Immunstimulanzien (auch solche zum Lutschen) sowie Adaptogene.

## Kleinkinder

- Mütter wünschen Arzneimittel, die behutsam aber sicher wirken, möglichst pflanzliche Präparate ohne Nebenwirkungen.
- Selbst wenn sie ein Rezept bringen: gute Beratung schafft hier – langfristig – eine Vertrauensbasis.
- Mütter sind dankbar für gute Tipps – wie beispielsweise Hinweise zum Anlegen eines Wadenwickels oder zur Luftbefeuchtung.
- Zusatzempfehlungen: Erkältungsbalsam, Kräuterschlafkissen, ätherische Öle zum Inhalieren, abschwellende Nasentropfen.

## Schulkinder

- Ältere Schulkinder wollen sich meist selbstständig behandeln.
- Die Präparate sollten deshalb risikolos in der Anwendung sein: Dosiersprays, Lutschtabletten (diese Patienten gurgeln meist nicht gern), Mucolytika, pflanzliche Sekretolytika, enzymatische Entzündungshemmer, falls Neigung zu Nebenhöhlenerkrankungen erkennbar.
- Zusatzempfehlungen: Schwitzbäder, Immunstimulanzien, Vitamine (Brausetabletten oder Säfte).

## Junge Erwachsene

- Sehen sich selbst meist als mündige, gesundheitsbewusste Patienten, erwarten sachliche Information und Empfehlung preisgerechter Präparate. Häufig ökologisch orientiert.
- Beratungsempfehlung: Hustentee, ätherische Öle, Gurgelmittel, Mineralsalzpastillen zum Lutschen, Vitamine, Immunstimulanzien, befeuchtende mineralische Nasentropfen oder -salben.
- Schwangere: sehr milde Medikamente oder lokal wirksame physikalische Therapiemaßnahmen (Wärme, Inhalate, Wickel, Komresse in Brillenform).
- Stillende Mütter: Hinweis auf Mundschutzmasken und allgemeine Hygienemaßnahmen (Desinfektion der Hände).

## Senioren

- Für sie sind vor allem vorbeugende Maßnahmen wichtig (Gripeschutzimpfung, gesunde Lebensführung und Ernährung, Bewegung an frischer Luft, leichte sportliche Aktivitäten).
- Empfehlungen: allgemeine Stärkungsmittel, Adaptogene, Immunstimulanzien, Vitaminpräparate.
- Bei Husten: Schwerpunkt der Therapie ist heute die Sekretverflüssigung. Antitussiva werden nur zurückhaltend eingesetzt. Wichtiger Hinweis: Hustenmedikamente zusammen mit einem heißen Getränk einnehmen (Hustentee). Viel heiße Flüssigkeit alleine ist bereits ein Expektorans.
- Bei Schnupfen: wechselweise Verwendung abschwellender und befeuchtender Nasentropfen.
- Bei älteren Menschen lassen Sehfähigkeit und manuelle Geschicklichkeit nach. Deshalb Medikamente wählen, die einfach anzuwenden und zu dosieren sind (Dosiersprays, Brausetabletten).
- Und: Ältere Menschen frieren leicht. Dem Wärmebedürfnis dienen Angorawäsche, Wärmflaschen, wärmende Kompressen, Badezusätze (auch Fußbäder), Tees, Holunderbeersaft.

### Auf einen Blick: Beratungshilfe Erkältung

| Verwenderguppen  | Charakteristikum             | Stichworte   |
|------------------|------------------------------|--|
| Berufstätige     | Zeitmangel                   | praktische Darreichungsform<br>Prophylaxe              |
| Kleinkinder      | „sanfte“ Arzneimittel        | Vertrauensbasis schaffen<br>Zusatztipps                |
| Schulkinder      | wollen selbstständig handeln | Compliance sicherstellen                               |
| junge Erwachsene | mündige Patienten            | sanfte Arznei<br>Spezialfall:<br>Schwangere, Stillende |
| Senioren         | Prophylaxe                   | Verhaltens-Tipps<br>altersspezifische<br>Eigenheiten   |