

# Der verzweifelte Kunde: Das AHA-Erlebnis

## Fallbeispiel Spannungskopfschmerzen

Unzufriedenheit bei Apothekenkunden kann viele Ursachen haben: eine häufige ist das Ausbleiben der erhofften Wirkung eines Medikamentes. Die Gründe für das Nichtansprechen auf ein Medikament können vielseitig sein. Sie sind zumeist aber viel, viel einfacher, als man denkt. Oft liegt es daran, dass es dem Kunden am notwendigen Wissen zur richtigen Einnahme seines Medikamentes fehlt. Er stuft es dann als wirkungslos ein; schlimmstenfalls macht er die Apotheke dafür verantwortlich, die ihn falsch beraten und an ihm auch noch verdient hat. Ein typisches und häufiges Beispiel ist der Gebrauch von Kopfschmerzmitteln. Viele Patienten lassen hierbei falsche Vorsicht walten. Sie warten mit der Einnahme ihres Schmerzmittels so lange, bis sie es nicht mehr aushalten. Und dann nehmen sie auch nur eine halbe Tablette ein. Schließlich wurde ihnen von ihren Eltern und Großeltern überliefert, dass man so etwas Banales wie Kopfschmerzen aushalten muss („stell Dich nicht so an, das hat jeder“) und dass Schmerzmittel schädlich sind. Von Kindesbeinen an derartig gepolt, nehmen sogar manche Menschen ihre Kopfschmerzen als unabwendbares Schicksal hin.



## FOKUS KUNDE



## BERATUNGSTIPPS ZUM UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN

**M**ax Köpf hat eine lange Odyssee hinter sich, viel unnötiges Leid erfahren und dafür – seiner Meinung nach – auch noch viel Geld bezahlt. Seine Verzweiflung äußert er, indem er sich beim Betreten der Apotheke ärgerlich, mürrisch, aufgebracht, misstrauisch oder sogar ungerecht gibt. Auf den ersten Blick ein komplizierter Kunde, der einem schon am frühen Morgen die gute Laune verderben kann. Auf den zweiten Blick D I E Chance, schon am frühen Morgen ein Erfolgserlebnis und ab sofort einen weiteren zufriedenen Stammkunden zu haben. Dabei hilft das Vermitteln eines Aha-Erlebnisses. Lesen Sie weiter, wie es damit der PTA Lena Extra gelungen ist, ihrem anfangs schwierigen Gespräch mit Max Köpf einen positiven Verlauf zu verleihen.

### Kunde Max Köpf hat Glück, er trifft auf PTA Lena Extra

**Max Köpf (missmutig fordernd):** „Ich brauche etwas Wirk-sames gegen meine Kopfschmerzen. Nun aber endlich einmal etwas Richtiges. Und damit Sie gleich Bescheid wissen, normale Tabletten helfen bei mir nicht.“

**Lena Extra (verständnisvoll):** „Oh je ... Was haben Sie denn bisher gegen Ihre Kopfschmerzen eingenommen?“

**Max Köpf (weiterhin mürrisch):** „Paracetamol, das vertrage ich gut; schließlich durften es schon meine Kinder nehmen, als sie noch klein waren.“

**Lena Extra:** „Nehmen Sie denn die Paracetamol-Tabletten sofort ein, wenn Ihre Kopfschmerzen einsetzen?“

**Max Köpf (entsetzt, wie können Sie mich so etwas fragen ...):** „Nein, was denken Sie, auf keinen Fall. Bei Schmerzmitteln bin ich ganz vorsichtig. Ich warte, bis ich meine Kopfschmerzen nicht mehr aushalte und erst dann nehme ich etwas.“

**Lena Extra (zustimmend, lobend):** „Herr Köpf, Sie haben vollkommen Recht, mit Schmerzmitteln sollte man verantwortungsbewusst umgehen. Aber gerade bei Kopfschmerzen ist ein zu langes Abwarten nicht sinnvoll.“

**Max Köpf (sofort ins Wort fallend):** „Aber Schmerzmittel sind doch so schädlich.“

**Lena Extra (weiterhin zustimmend):** „Das ist bei Dauerschmerzen und bei häufiger Einnahme von Schmerzmitteln durchaus richtig, aber eher nicht bei gelegentlichen Kopfschmerzen. Da müssen Sie das Übel an der Wurzel packen. Das heißt, das Schmerzmittel hilft am besten, wenn Sie es sofort einnehmen – also wenn die Kopfschmerzen gerade einsetzen und noch schwach sind. Das ist so ähnlich wie mit dem Unkraut im Garten. Ein kleines Pflänzchen lässt sich auch noch mit der Hand herausziehen, für ein größeres brauchen Sie schon eine Harke.“

**Max Köpf (schon etwas ruhiger):** „Aha, das leuchtet mir ein.“

**Lena Extra:** „Und wissen Sie, Paracetamol ist ein eher schwach wirksames Schmerzmittel. Kennen Sie Eudorlin® Extra? Ich empfehle es sehr gerne. Es enthält den Wirkstoff Ibuprofen, ausreichend dosiert mit 400 mg pro Tablette. Ibuprofen ist stärker wirksam als Paracetamol und trotzdem gut verträglich.“

**Max Köpf (noch etwas zweifelnd):** „Hmmm, das kenne ich noch nicht.“

## AHA-Erlebnisse schaffen zufriedene Stammkunden

Der Begriff „Aha-Erlebnis“ kommt aus der Psychologie und beschreibt das schlagartige Erkennen eines komplizierten Zusammenhanges oder eines Lösungswegs für ein Problem. So führt ein Aha-Erlebnis aus einer gedanklichen Sackgasse heraus. Aber nicht nur das, es bleibt im Gedächtnis: PTA Frau Extra ist es gelungen, mit einem Aha-Erlebnis aus dem anfangs missmutigen Kunden „Herr Köpf“ einen zufriedenen Kunden zu machen. Mit Verständnis, gezielten Fragen und kompetenten Antworten hat sie ihm ein solches verschafft und damit gleich zwei der berühmten Fliegen mit einer Klappe geschlagen: Herr Köpf wird erstens nicht so schnell vergessen, wie er sein Kopfschmerzmittel richtig einzunehmen hat, und zweitens wird er in Erinnerung behalten, in welcher Apotheke er diesen so hilfreichen Tipp erhalten hat. Er wird bestimmt gerne wiederkommen.

**EUDORLIN® Extra Ibuprofen-Schmerztabletten.** Wirkstoff: Ibuprofen. **Zusammensetzung:** 1 Filmtabl. enthält: Ibuprofen 400 mg; sonstige Bestandteile: Maisstärke, Hochdisperses Siliciumdioxid, Carboxymethylstärke-Natrium (Typ A) (Ph. Eur.), Magnesiumstearat (Ph. Eur.) (pflanzlich), Hypromellose, Macrogol 4000, Povidon K 30, Titandioxid (E 171). **Anwendungsbereiche:** Leichte bis mäßig starke Schmerzen, Fieber. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen Ibuprofen oder einen der sonstigen Bestandteile, Bronchospasmus, Asthma, Rhinitis oder Urticaria nach der Einnahme von Acetylsalicylsäure oder anderen nichtsteroidalen Entzündungshemmern in der Vergangenheit, ungeklärte Blutbildungsstörungen, bestehende oder in der Vergangenheit wiederholt (mind. 2-mal) aufgetretene Magen- oder Darmgeschwüre oder Magen-Darmblutungen, Magen-Darm-Blutung oder -Durchbruch in Zusammenhang mit der Einnahme von NSAR in der Anamnese, zerebrovaskuläre oder andere aktive Blutungen, schwere Leber- oder Nierenfunktionsstörungen oder schwere Herzinsuffizienz, Kinder unter 6 Jahren bzw. < 20 kg (Wirkstoffgehalt). **Anwendungsbeschränkungen:** Gleichzeitige Gabe anderer NSAR, incl. COX-2-Hemmer. Vorsicht bei Älteren, systemischem Lupus erythematoses (SLE), Mischkollagenosen, Magen-Darm-Beschwerden oder chronisch-entzündliche Darmerkrankungen (Colitis ulcerosa, Morbus Crohn) auch in der Anamnese, Bluthochdruck und/oder Herzinsuffizienz, eingeschränkter Nieren- oder Leberfunktion, direkt nach größeren chirurgischen Eingriffen, Allergien (z. B. Hautreaktionen auf andere Mittel, Asthma, Heuschnupfen), chronischen Nasenschleimhautschwellungen oder chronischen, die Atemwege verengenden Atemwegserkrankungen, gleichzeitiger Einnahme von niedrig dosierter ASS, oralen Kortikosteroiden, Antikoagulantien oder SSR (evtl. Kombination mit gastroprotektiven Mitteln). Die Fertilität von Frauen kann u. U. (reversibel) beeinträchtigt werden. **Schwangerschaft:** In den ersten 6 Monaten sollte keine, in den letzten 3 Monaten darf keine Anwendung erfolgen. **Stillzeit:** Bei längerfristiger Anwendung oder Einnahme höherer Dosen abstillen.

**Lena Extra:** „Und das Besondere an Eudorlin® Extra ist: Es hat einen sehr schnellen Wirkeintritt. Viele Patienten spüren schon nach zehn Minuten, wie ihr Kopf beginnt, wieder frei zu werden. Die Tablette zerfällt im Magen-Darm-Trakt sehr schnell. Dadurch kann der Wirkstoff rasch in das Blut übergehen und zum Wirkort gelangen.“

**Max Köpf (kopfnickend):** „Und wie viele Tabletten soll ich davon nehmen?“

**Lena Extra:** „Nehmen Sie davon eine Tablette, sobald Ihre Kopfschmerzen einsetzen.“

**Max Köpf (interessiert):** „Und wenn die Kopfschmerzen nach einiger Zeit wiederkommen?“

**Lena Extra:** „Nach 6 Stunden können Sie bei Bedarf eine weitere Tablette nehmen – also maximal 3 Tabletten pro Tag. Allerdings nicht länger als 4 Tage hintereinander. Und wenn die Schmerzen anhalten oder Sie häufiger Kopfschmerzen haben, sollten Sie Ihren Arzt aufsuchen, um die Ursache abklären zu lassen. Bitte lesen Sie auch die Packungsbeilage. Bei Fragen hierzu können Sie mich gerne ansprechen.“

**Max Köpf:** „Das hört sich gut an, das werde ich so machen. Denn ich habe nur selten Kopfschmerzen. ... Vielen Dank, ich glaube, Sie haben mir sehr geholfen. Ich frage mich aber, warum mir das bisher noch niemand gesagt hat?!“

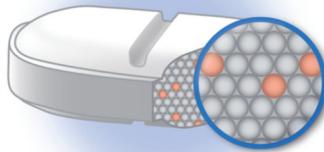
**Lena Extra:** „Das habe ich doch gern getan. Und wenn Sie wieder einmal ein Problem haben, wissen Sie ja nun, wohin Sie sich wenden können.“

**Max Köpf:** „Das werde ich ganz bestimmt tun ...“



**Eudorlin® Extra hat eine schnell freisetzende Galenik. In Kundensprache „übersetzt“ lässt sich diese wie folgt ganz einfach und mit wenigen Worten erklären:**

Die Tabletten sind von mikroskopisch kleinen Kanälchen durchzogen. Diese saugen im Magen-Darm-Trakt Flüssigkeit auf. Dadurch quellen die Tabletten auf, zerfallen dann binnen kurzer Zeit in winzigste Partikelchen und geben rasch den schmerzlindernden Wirkstoff frei. Folglich gelangt dieser sehr schnell ins Blut. So spüren viele Patienten bereits nach zehn Minuten, wie ihr Kopf beginnt, wieder frei zu werden.



**Nebenwirkungen:** Häufig: Magen-Darm-Beschwerden, wie Sodbrennen, Bauchschmerzen, Übelkeit, Erbrechen, Blähungen, Durchfall, Verstopfung, geringfügige Magen-Darm-Blutverluste (können in Ausnahmefällen eine Anämie verursachen). Gelegentlich: zentralnervöse Störungen, wie Kopfschmerzen, Schwindel, Schlaflosigkeit, Erregung, Reizbarkeit, Müdigkeit; Sehstörungen; peptische Ulzera (u. U. mit Blutung o. Durchbruch); ulcerative Stomatitis, Verstärkung von Morbus Crohn o. Colitis ulcerosa; Gastritis; Überempfindlichkeitsreaktionen mit Hautausschlägen und Hautjucken sowie Asthmaanfällen (eventuell mit Blutdruckabfall). Selten: Ohrgeräusche. Sehr selten: Palpitationen; Herzinsuffizienz; Herzinfarkt; Störungen der Blutbildung (Anämie, Leukopenie, Thrombozytopenie, Panzytopenie, Agranulozytose); Ösophagitis; Pankreatitis; intestinale, diaphragmaartige Strikturen; Ödeme (insbes. bei Hypertonie oder Niereninsuffizienz); nephrotisches Syndrom; interstitielle Nephritis; Papillennekrosen; Verminderung der Harnausscheidung; erhöhte Harnsäurekonzentration im Blut; schwere Hautreaktionen, wie Hautausschlag mit Rötung und Blasenbildung (z. B. Stevens-Johnson- o. Lyell-Syndrom); Alopezie, Verschlechterung infektionsbedingter Entzündungen (z. B. nekrotisierende Fasciitis); aseptische Meningitis mit starken Kopfschmerzen, Übelkeit, Erbrechen, Fieber, Nackensteifigkeit oder Bewusstseinsstrübung (insbes. bei systemischem Lupus erythematoses und Mischkollagenosen); arterielle Hypertonie; schwere Überempfindlichkeitsreaktionen mit Schwellungen von Gesicht, Zunge und Kehlkopf und Einengung der Luftwege, Atemnot, Herzjagen, Blutdruckabfall bis zum lebensbedrohlichen Schock; Leberfunktionsstörungen; Leberschäden, insbes. bei Langzeittherapie; Leberversagen; Hepatitis; psychotische Reaktionen, Depression. **Hinweis:** Ohne ärztlichen oder zahnärztlichen Rat nicht länger als 4 Tage anwenden. BERLIN-CHEMIE AG, 12489 Berlin. (Stand 12.08)