



Die sensible Kundin:

Beratungshilfe
Patientenbroschüre

FOKUS KUNDE



Beratungstipps zum Umgang
mit anspruchsvollen Kunden

Fallbeispiel: Blähungen in der Schwangerschaft

Mit der ersten Schwangerschaft beginnt ein neuer Lebensabschnitt. Alles dreht sich um das Wohl des Babys. Doch mit der Vorfreude auf die zukünftige kleine Familie kommen auch Fragen über Fragen auf: Was tut dem Ungeborenen gut und was nicht? Was ist mit Arzneimitteln, wenn Schwangerschaftsbeschwerden wie etwa Blähungen auftreten? Obwohl für werdende Mütter Arzt und Hebamme die ersten Ansprechpartner sind, holen sich viele Frauen zusätzlichen Rat in der Apotheke: Viele von ihnen wollen auf „Nummer Sicher“ gehen, vor allem diejenigen, die erstmals schwan-

ger und noch unerfahren sind. Apotheken, denen es gelingt, diesen Kundinnen Kompetenz und Geborgenheit zu vermitteln, werden diese als dankbare Stammkundinnen gewinnen. Denn, wenn es um die Gesundheit der Familie geht, sind es in der Regel die Mütter, die dafür die Verantwortung übernehmen und bei Problemen die Apotheke aufsuchen, wie im folgenden Fall:

Pia Pränatal erwartet in drei Monaten ihr erstes Kind. Verantwortungsbewusst meidet sie alles, was dem Baby schaden könnte, vor allem Arzneimittel.

Doch seit geraumer Zeit leidet sie unter äußerst unangenehmen Blähungen. Ihre Schwester, Mutter von zwei Kindern, hat ihr zu einem Präparat mit dem Wirkstoff Simecton geraten. Ihre Hebamme hat ihr bestätigt, dass der schwesterliche Tipp der richtige ist. Trotzdem zögert Frau Pränatal noch immer, das empfohlene Medikament einzunehmen und sucht in der Apotheke zusätzlichen Rat. Lesen Sie, wie es PTA Tina Berata gelingt, die über vorsichtige Kundin Frau Pränatal von der guten Verträglichkeit von Simecton zu überzeugen: Sie setzt dafür ganz gezielt eine Patientenbroschüre ein.



Kundin Pia Pränatal findet die Apotheke ihres Vertrauens



Pia Pränatal (*sichtbar schwanger, leise und fast schon etwas schüchtern*): „Darf ich Sie etwas fragen?“

Tina Berata (*einladend freundlich*): „Aber selbstverständlich, dafür bin ich doch da.“

Pia Pränatal: „Ich leide seit geraumer Zeit meiner Schwangerschaft unter Blähungen. Man hat mir geraten, ein Präparat mit dem Wirkstoff Simeticon einzunehmen ... ???“

Tina Berata: „Ja, diese Mittel helfen meinen Kundinnen in der Tat sehr gut bei Blähungen. Haben Sie denn Ihre Beschwerden schon einmal von Ihrem Arzt untersuchen lassen?“

Pia Pränatal: „Meine Frauenärztin hat nichts Auffälliges feststellen können. Sie sagt, es sei normal, in der Schwangerschaft verstärkt unter Blähungen zu leiden.“

Tina Berata: „Dürfen Sie bestimmte Medikamente oder Stoffe nicht einnehmen, weil Sie dagegen überempfindlich sind?“

Pia Pränatal: „Nein, so etwas ist bei mir nicht der Fall.“

Tina Berata: „Ich empfehle meinen Kundinnen besonders gern Espumisan® Gold, das sind kleine, leicht schluckbare Perlen.“

Pia Pränatal (*nach wie vor ängstlich und zögerlich*): „Kann denn dieser Wirkstoff dem Baby wirklich nicht schaden?“

... Ich möchte mir doch später auf keinen Fall Vorwürfe machen. Sogar aller schlimmste Schmerzen würde ich aushalten, anstatt auch nur das geringste Risiko einzugehen.“

Tina Berata (*verständnisvoll*): „Seien Sie ganz beruhigt. Es sind keine negativen Auswirkungen zu erwarten, auch wenn Studien in der Schwangerschaft nicht durchgeführt wurden. Grund ist die besondere Wirkungsweise: Der in Espumisan® enthaltene Wirkstoff gelangt nämlich nicht ins Blut und somit nicht zu Ihrem Baby. Darüber hinaus wird Espumisan® in Form einer flüssigen Emulsion sogar bei Säuglingen angewendet, wenn sie von Dreimonatskoliken geplagt werden.“

Pia Pränatal (*noch immer zweifelnd*): „Hmmm ... aber trotzdem, im Internet finde ich immer wieder Beiträge zu Medikamenten in der Schwangerschaft, die mich sehr, sehr verunsichern. Man weiß ja in den heutigen Zeiten nicht mehr, wem und was man glauben soll.“

Tina Berata (*beruhigend*): „Wissen Sie, im Internet darf leider jeder schreiben, egal, ob er das nötige Fachwissen hat oder nicht. Ich zeige Ihnen jetzt einmal eine kleine Broschüre, die von Experten speziell für werdende Mütter verfasst wurde.“ (*holt einen Espumisan®-Schwangerenratgeber vom Broschürenhalter*)

Pia Pränatal (*sehr interessiert und schon etwas erleichtert*): „Darf ich diese Broschüre mitnehmen?“

Tina Berata (*zustimmend nickend*): „Selbstverständlich dürfen Sie das. Aber vorher möchte ich mit Ihnen kurz gemeinsam hineinschauen und Ihnen erklären, warum Sie Espumisan® auch in der Schwangerschaft einnehmen können.“ (*schlägt die entsprechende Seite in der Broschüre auf*)

Pia Pränatal (*ebenfalls zustimmend*): „Ja, das interessiert mich sehr.“

Tina Berata: „Schauen Sie, Blähungen

entstehen immer dann, wenn die Luft in Bläschen eingeschlossen ist und aus dem Darm nicht entweichen kann. Simeticon, der Wirkstoff von Espumisan®, bricht die Bläschen auf: so ähnlich wie Sand, wenn Sie diesen auf eine schäumende Flüssigkeit streuen. Und wie bereits gesagt, Simeticon wirkt ausschließlich im Darm, gelangt nicht in das Blut und wird unverändert wieder ausgeschieden.“

Pia Pränatal (*sichtlich erleichtert und entspannt*): „Ach, wäre ich doch schon früher zu Ihnen gekommen ... Sie wissen gar nicht, was ich alles ausgehalten habe und das völlig unnötig. Wie soll ich denn das Präparat einnehmen?“

Tina Berata: „Das freut mich, dass ich Sie beruhigen konnte. Am besten, Sie nehmen Espumisan® während der Mahlzeit ein. Eine Perle ist völlig ausreichend. Die Perlen sind geschmacksneutral, also beim Essen überhaupt nicht störend ... Und für alle Fälle: Auch wenn Sie später stillen, dürfen Sie Espumisan® einnehmen.“



Pia Pränatal: „Danke für den Tipp. Dann bin ich ja bestens auf den nächsten Lebensabschnitt vorbereitet. Und das nächste Mal komme ich mit meinen Fragen gleich zu Ihnen.“

Tina Berata: „Übrigens, ... Sie finden in dem kleinen Ratgeber auch viele gute Ernährungstipps für die Schwangerschaft und Stillzeit. Vielleicht kennen Sie diese ja noch nicht ...“



Patientenbroschüren helfen, Kunden zu überzeugen

Informationen werden leichter aufgenommen und bleiben besser im Gedächtnis, wenn diese nicht nur gehört, sondern auch gesehen werden. Eine Tatsache, die aus der Wahrnehmungspsychologie längst bekannt ist. So unterstützen Patientenbroschüren die Kundenberatung in der Offizin. Vorausgesetzt, sie werden – wie von PTA Tina Berata richtig gemacht – gezielt im Gespräch eingesetzt und **nicht** kommentarlos dem Kunden in die Tragetasche gesteckt. Broschüren unterstreichen die Beratungskompetenz, weil sie das Gesagte visualisieren. Und was „schwarz auf weiß“ auf dem Papier steht, wirkt bekanntlich überzeugender als das gesprochene Wort allein.

So ist es PTA Tina Berata mit der Patientenbroschüre gelungen, der übervorsichtigen Kundin Frau Pränatal Vertrauen und Sicherheit zu vermitteln. Die schwangere Frau hat sich verstanden und gut aufgehoben gefühlt und weiß nunmehr, welche Apotheke sie zukünftig aufsuchen wird. Denn, eines ist ihr schon heute bewusst: Wenn das Baby erst einmal da ist, wird sie noch häufiger Hilfe aus der Apotheke benötigen als bisher.



TIPP

Espumisan®-Broschüren können Sie unter <http://www.baerenpost.de/Werbemittel/Broschueren> kostenlos bestellen.

Espumisan® Perlen, Espumisan® Emulsion, Espumisan® Kautabletten. Wirkstoff: Simeticon. **Zusammensetzung:** Espumisan® Perlen: 1 Weichkapsel enthält: Simeticon 40 mg. Sonstige Bestandteile: Methyl-4-hydroxybenzoat (E 218) (Ph. Eur.), Gelatine, Glycerol 85%, Chinolingelb (E 104), Gelborange S (E 110). Espumisan® Emulsion: 1 ml enthält: Simeticon 40 mg; sonstige Bestandteile: Macrogolstearat 1500, Glycerolmonostearat, Sorbinsäure (Ph. Eur.), Hyprolose, Natriumcyclamat, Saccharin-Natrium, Aromastoff Banane, Gereinigtes Wasser. Espumisan® Kautabletten: 1 Kautablette enthält: Simeticon 42,33 mg. Sonstige Bestandteile: Lactose-Monohydrat, Hochdisperses Siliciumdioxid, Copovidon, Sorbitol (Ph. Eur.), Mannitol (Ph. Eur.), Pfefferminz-Aroma, Talcum.

Anwendungsgebiete: Zur symptomatischen Behandlung gasbedingter Magen-Darm-Beschwerden, z.B. Meteorismus. Als Hilfsmittel zur Diagnostik im Bauchbereich, wie z.B. Röntgen, Sonographie. Emulsion zusätzlich: Säuglingskoliken (Dreimonatskoliken), als Entschäumer bei Intoxikationen mit Tensiden, als Hilfsmittel bei der Gastroskopie. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen Simeticon, – nur Perlen: Methyl-4-hydroxybenzoat (E 218), Gelborange S (E 110) – od. einen der sonstigen Bestandteile. **Nebenwirkungen:** nur Perlen: Gelborange S (E 110) kann allergische Reaktionen, Methyl-4-hydroxybenzoat (E 218) Überempfindlichkeitsreaktionen, auch Spätreaktionen hervorrufen. **Warnhinweis:** Perlen: Enthält Methyl-4-hydroxybenzoat (Ph. Eur.), Gelborange S (E 110). Kautabletten: Enthält Lactose, Sorbitol (Ph. Eur.). Weitere Einzelheiten enthalten die Fach- und Gebrauchsinformation, deren aufmerksame Durchsicht empfohlen wird. BERLIN-CHEMIE AG, 12489 Berlin (Stand 09.10)