

Kirsten Lennecke

*CheckAp*

# Aktiv verkaufen

Zusatzempfehlung – Zusatzverkauf

3. Auflage



Deutscher Apotheker Verlag



# CheckAp

## Aktiv verkaufen

Zusatzempfehlung – Zusatzverkauf

**Kirsten Lennecke**

3. überarbeitete Auflage

Mit 50 Tabellen und 4 Abbildungen



Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart

Anschrift der Autorin:

**Dr. Kirsten Lennecke**  
Im Osterhöfgen 8  
45549 Sprockhövel

[www.apotheken-coaching.net](http://www.apotheken-coaching.net)  
[info@lennecke-coaching.de](mailto:info@lennecke-coaching.de)

Die in diesem Buch aufgeführten Angaben wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die Autorin und der Verlag keine Gewähr für deren Richtigkeit übernehmen.

Ein Markenzeichen kann warenrechtlich geschützt sein, auch wenn ein Hinweis auf etwa bestehende Schutzrechte fehlt.

#### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-7692-5867-7

Jede Verwertung des Werkes außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Übersetzungen, Nachdrucke, Mikroverfilmungen oder vergleichbare Verfahren sowie für die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen.

© 2013 Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart  
Birkenwaldstr. 44, 70191 Stuttgart  
[www.deutscher-apotheker-verlag.de](http://www.deutscher-apotheker-verlag.de)  
Printed in Germany

Satz: Gerd Schweikert, Stuttgart  
Druck und Bindung: Druckpartner Beltz, Hemsbach  
Umschlaggestaltung: Atelier Schäfer, Esslingen  
Umschlagsabbildung: Berlin Stock, Fotolia

# VORWORT

Verkaufen ist eine kreative Tätigkeit, die weit darüber hinausgeht, gewünschte Arzneimittel für Kunden aus der Schublade zu holen oder Rezepte zu beliefern.

Es gibt im Verlauf eines Verkaufsgesprächs zahlreiche Gelegenheiten, durch Eigeninitiative den Gang und Erfolg des Verkaufs zu beeinflussen. Sie kennen sicherlich fast alle Ihre Möglichkeiten und doch setzen Sie sie nicht um? Aktives Verkaufen sei zeitraubend, sagen Sie? Es sei vom Kunden gar nicht erwünscht? Diese Argumente lässt die Apothekenbetriebsordnung in der Fassung von 2012 nicht mehr gelten. Es gilt die Beratungspflicht, jedem Kunden muss eine Beratung aktiv angeboten werden. Vielleicht weiß Ihr Kunde nicht, dass ihm wichtige Informationen fehlen, vielleicht weiß er nicht, was ihm zusätzlich noch helfen könnte.

Verkaufen macht Spaß! Für den Apothekenbetrieb gibt es zwei Hauptziele: auf der einen Seite das Zufriedenstellen des Kunden und auf der anderen Seite das Erwirtschaften eines Geschäftserfolgs. Man könnte meinen, die Ziele schließen sich gegenseitig aus. Wenn ich an den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke denke, schein ich zwangsläufig negativ zu meinen Kunden zu stehen, denn die Kunden müssen quasi für meinen Erfolg zahlen. Von Seiten der Kunden sieht die Situation anders aus: die Kunden be-

zahlen für den Nutzen, den Arzneimittel ihnen liefern. Als erstes profitieren also die Kunden von ihrem Einkauf in Ihrer Apotheke; erst als zweites profitieren Sie. Diese beiden Ziele ergeben sich eines aus dem anderen. Aktives Verkaufen schafft also eine Situation, die allen Seiten nutzt – in der Sprache des Marketings entsteht eine Win-Win-Situation.

Bereiten Sie Ihren Erfolg in aller Ruhe vor. Sammeln Sie in Ihrem Apothekenteam Empfehlungen für alle typischen Situationen des Apothekenalltags und schnüren Sie indikationsbezogene Empfehlungspakete. Nach diesen Vorbereitungen können Sie sich in Ihren Beratungsgesprächen ganz und gar auf Ihren Kunden konzentrieren und ihm eine „Rundumversorgung“ anbieten, deren Nutzen Sie direkt auf Ihren Kunden abstimmen können. Freuen Sie sich mit jedem Kunden, dem Sie ein gutes Angebot machen. Er wird es Ihnen danken. „CheckAP Aktiv verkaufen“ kann Ihnen dabei helfen, Ihre Verkaufsgespräche zu optimieren.

Zur Fertigstellung dieses Büchleins danke ich den Lektorinnen Frau Antje Piening und Frau Sandra Schroeder für ihre Ausdauer und ihr Engagement in der Projektbegleitung. Auch Ihre Verbesserungsvorschläge und Anregungen nehme ich gerne an. Schreiben Sie mir am besten unter [info@lennecke-coaching.de](mailto:info@lennecke-coaching.de), Betreff „Aktiv verkaufen“.

Sprockhövel, Herbst 2012

Dr. Kirsten Lennecke

# INHALT

Vorwort	5	Kopfschmerzen	74
Akne	8	Magenschmerzen und	
Allergische Hauterkrankungen	10	Sodbrennen	78
Appetitlosigkeit	12	Menstruationsbeschwerden	82
Blähungen	16	Mundgeruch	84
Blasenentzündung	18	Muskelkater	88
Blasenschwäche	20	Muskelschmerzen	90
Bluterguss	22	Nervosität	94
Diabetes	24	Neurodermitis	96
Durchblutungsstörungen		Ohrenschmerzen	98
der Beine	26	Prostatabeschwerden	100
Durchfall	30	Raucherentwöhnung	102
Erbrechen und Übelkeit	34	Reiseapotheke	104
Erkältung	36	Reiseübelkeit	110
Fettstoffwechselstörungen	40	Schlafstörungen	112
Fußpilz	42	Schnupfen	116
Gedächtnisstörungen	44	Schuppen	118
Gelenkschmerzen	46	Sonnenallergie	120
Gicht	48	Sonnenbrand	122
Haarausfall	50	Sportverletzungen	124
Hämorrhoiden	52	Übergewicht	126
Halsschmerzen	54	Vaginalmykose	130
Hausapotheke	56	Venenschwäche	132
Heuschnupfen	58	Verstopfung	134
Hühneraugen	64	Wechseljahresbeschwerden	136
Husten	66	Wundversorgung	138
Insektenstiche	70	Zahnschmerzen	140

# AKNE

K: „Ich hätte gerne Aknefug®-oxid mild. Geben Sie mir bitte die 25 Gramm-Tube.“

A: „Ja gern. Eine gute Creme gegen Pickel und Mitesser! Kommen Sie gut damit zurecht?“

K: „Ja, ja, mein Sohn ist damit wohl zufrieden.“

A: „Das ist gut! Zusammen mit der richtigen Hautreinigung und -pflege kann man damit Akne in den Griff bekommen. Wissen Sie, was er zur Gesichtereinigung benutzt?“

K: „Na ja, unsere Seife natürlich. Zusätzlich benutzt er einmal in der Woche dieses Peeling. Ein paar Mitesser hat er eigentlich immer. Und manchmal ist die Haut stark gereizt. Aber das lässt sich ja wohl nicht ändern.“

A: „Die Haut mild und gründlich reinigen ist besonders wichtig. Ich kann Ihnen z. B. den Lipo Sol Schaum von Widmer empfehlen.“

## Tipps für die Praxis:

### Der erfahrene Kunde

- Kunden mit chronischen Beschwerden haben meist schon sehr viel aus dem Bereich der Selbstmedikation ausprobiert. Sie wissen genau, was ihnen hilft und was ihnen eher schadet. Fragen Sie nach ihren Erfahrungen. Nutzen Sie das Wissen dieser Kunden, um zukünftige Kunden besser beraten zu können.
- Kunden mit reichlich Erfahrung in der Selbstmedikation kennen sich auf dem Arzneimittelmarkt gut aus. Sie müssen Ihr Sortiment gut kennen, um ihnen zusätzliche Empfehlungen geben zu können.



Zusatzeempfehlung bei Akne	Nutzen
Mildes Hautreinigungsmittel, Waschsyndets (z. B. Roche Posay® Effaclar, Dermowas®, Widmer® Lipo Sol Schaum)	Vollständige Entfernung des überschüssigen Hautfetts unter Erhalt des Säureschutzmantels
Mildes Gesichtswasser (Widmer® Lipo Sol Tonique, Avène® Cleanance Gesichts-Tonic)	Nachreinigung und Entfettung, auch Desinfektion
Peeling (Vichy® Normaderm Reinigungs-Peeling)	Bei unreiner Haut zur Abschilferung der oberen Hornschicht, zur Verfeinerung des Hautbildes
Gesichtsdampfbäder, warme Kompressen	Zur Verbesserung der Durchblutung, zur Verfeinerung des Hautbildes
Einmalwaschlappen (Duniwell® Waschlappen)	Um den für die Entzündung verantwortlichen Propioni-Keim nicht unnötig auf der Haut zu verteilen
Abdeckstifte (Vichy® Normaderm), getönte Tagescreme (Avène® Cleanance)	Zur kosmetischen Abdeckung von Pickeln und Mitessern
Ärztliche Therapie (Behandlungsmöglichkeiten z. B. mit Azelainsäure, Minocyclin, Retinoiden)	Bei unzureichender Wirkung der Präparate in der Selbstmedikation
Saunabesuche, Bewegung an frischer Luft	Zur Verbesserung der Durchblutung, zur Verfeinerung des Hautbildes
Eigene Ideen:	
Empfehlungen zum Thema Akne - bei jungen Erwachsenen mit unreiner Haut - bei Eltern mit Kindern in der Pubertät - bei der Verordnung von Aknetherapeutika	

# ALLERGISCHE HAUTERKRANKUNGEN

K: „Ich hätte gern ein Soventol®-Gel.“

A: „Ja gern. Sie nehmen es sicherlich gegen Insektenstiche?“

K: „Nein, nein! Sehen Sie mal: hier am Hals habe ich eine rote Stelle, die juckt die ganze Zeit. Manchmal bilden sich sogar Quaddeln.“

A: „Haben Sie eine Idee, was die Ursache dafür ist?“

K: „Ich glaube, es ist diese Kette, die mir mein Enkel geschenkt hat. Es könnte aber auch der Blusenverschluss sein, hier dieser Druckknopf.“

A: „Allergische Ekzeme auf Modeschmuck, aber auch auf Metallknöpfe, sind häufig. Soventol® kann schon eine erste Hilfe sein. Das Wichtigste ist natürlich, diese Kette abzunehmen und nicht mehr zu tragen. Ihr Enkel wird Ihnen nicht böse sein. Ich empfehle Ihnen zusätzlich im Wechsel eine entzündungshemmende Creme aufzutragen, damit die Rötung schneller verschwindet. Wenn der Juckreiz sehr stört, können Sie auch Tabletten einnehmen, die die allergische Reaktion unterdrücken. Wenn der Juckreiz sehr stark ist, hilft am schnellsten ein Gel, das die Hautoberfläche leicht betäubt.“

## Tipps für die Praxis:

### Empfehlen Sie mit Weitsicht!

- Empfehlen Sie über den Augenblick hinaus. Natürlich möchte der Kunde Hilfe gegen akute Beschwerden. Aber noch viel lieber möchte er diesen Beschwerden vernünftig vorbeugen, damit er sie nicht noch einmal behandeln muss.

Zusatzempfehlung bei allergischen Hauterkrankungen	Nutzen
Gele, Hautlotionen, Schüttelmixturen (Bepanthol®, Unguentum leniens, Zinkoxidschüttelmixtur)	Zur Kühlung der gereizten, geröteten und meist erwärmten Hautstelle
Lokalanästhetika, wie Benzocain, Polidocanol (z. B. in Anesderm®, Anaesthesulf® Lotio)	Zur Stillung des Juckreizes
Hydrocortisonhaltige Cremes (z. B. Ebenol®)	Gegen die Entzündung
Einnahme von Antihistaminika (z. B. Cetiderm® Tabs, Lorano®)	Zur Unterdrückung einer starken allergischen Reaktion, zur Senkung der Allergieneigung
Kalte Umschläge mit Sole oder Heilerde (Luvos®), Kompressen mit Kamille (Kamillosan®), Melisse, kühle Bäder mit Eichenrinde (Tannosynt®)	Zur Reizlinderung, gegen die Entzündung
Ärztliche Therapie (vor allem Cortison), Ursachenforschung (Allergietest)	Bei häufigen und/oder starken Beschwerden, die nicht in der Selbstmedikation behandelt werden können
Zusätzlich: Vermeidung des Allergieauslösenden Stoffes, möglichst keine mechanische Reizung der Hautstelle	Zur Reizlinderung, zur Vorbeugung zukünftiger allergischer Erscheinungen
Eigene Ideen:	
Empfehlungen zu allergischen Hauterkrankungen <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei Patienten mit Neigung zu Allergien</li> <li>- bei Müttern junger Mädchen, die sich mit Modeschmuck schmücken</li> <li>- bei Patienten mit Hauterkrankungen</li> </ul>	

## APPETITLOSIGKEIT

K: „Mulgatol®-Gel, bitte. In welchen Größen gibt es das denn?“

A: „Gerne, da gibt es das Mulgatol® Junior Gel, das Multivitamin-Gel für Kinder.“

K: „Es wirkt doch auch für Erwachsene appetitanregend, oder nicht? Ich wollte es für meinen Mann kaufen. Wissen Sie, seitdem er im Krankenhaus war, hat er keinen Appetit. Der Arzt sagt, medizinisch sei jetzt wieder alles in Ordnung, aber er ist so schwach und mager geworden. Vielleicht kann ich ihn damit ein wenig aufbauen. Meinem Enkel hat das zum Beispiel sehr gut geholfen. Oder gibt es etwas Besseres?“

A: „Ihr Mann hat in der letzten Zeit also sehr wenig gegessen und Sie fürchten, dass er dabei auch zu wenig Vitamine zu sich genommen hat?“

K: „Genau, er hat einige Kilogramm abgenommen. Das liegt bestimmt am schlechten Krankenhausesen.“

A: „Er fühlt sich schwach und Sie glauben, es ginge ihm besser, wenn er wieder ein bisschen Gewicht zulegt.“

K: „Genau. Aber er hat einfach keinen Appetit! Was soll ich bloß machen?“

A: „Bewegt er sich denn im Laufe des Tages ein bisschen oder bleibt er im Haus?“

K: „Nein, er ist viel zu schwach. Ach, es ist ein Teufelskreis!“

A: „Das Mulgatol®-Gel ist ein Multivitaminpräparat. Es ist zwar eigentlich für Kinder konzipiert, aber im Prinzip eignet es sich natürlich auch für Erwachsene. Es bewirkt vor allem, dass ein Vitaminmangel wieder ausgeglichen wird. Dadurch, dass Ihr Mann in den letzten Wochen so wenig gegessen hat, hat er sicherlich

auch wenig Vitamine zu sich genommen. Es kommt jetzt darauf an, seinen Vitaminspiegel aufzufüllen, damit er leistungsfähiger ist. Um schnell wieder Kalorien, also Energie, aufzunehmen, auch wenn er im Moment keinen großen Appetit hat, bieten sich Aufbaunahrungen an. Es handelt sich um kleine Trinkpäckchen, die konzentriert Nährstoffe, Vitamine und Spurenelemente enthalten. Oft kommt dadurch auch der Appetit zurück. Zusätzlich gibt es noch andere Maßnahmen, die den Appetit beeinflussen. Es wäre gut für ihn, wenn er vor jeder Mahlzeit einen Verdauungstee trinkt. Er schmeckt etwas bitter, aber gerade diese Bitterstoffe sind in der Lage, die Bildung von Verdauungssäften anzuregen und damit auch Appetit zu wecken. Sehen Sie zu, dass Ihr Mann sich jeden Tag, so gut er es schafft, mindestens aber ein paar Minuten, an der frischen Luft bewegt. Gehen Sie mit ihm vor die Tür, wenn er es schafft, gehen Sie mit ihm einmal um den Block, nicht zu weit, aber ein bisschen Bewegung wird ihm gut tun. Auf jeden Fall sollten Sie immer gemeinsam essen und für sich den Tisch schön decken. Denn Essen darf kein Zwang sein, sondern soll vor allem Spaß machen.“

### Tipps für die Praxis:

#### Ideenfindung im Team

- Einige Indikationen scheinen sich für aktive Empfehlungen geradezu anzubieten, andere versperren sich ein bisschen. Aber im Prinzip eignen sich alle Indikationen dafür, dem Kunden zu zeigen, dass wir uns – gerne – um ihn kümmern.

Zusatzempfehlung bei Appetitlosigkeit	Nutzen
Multivitaminpräparate, Mineralstoffe, Spurenelemente (Additiva®, Centrum®, Orthomol®)	Um Mangel durch geringe Nahrungsaufnahme auszugleichen
Aufbaunahrungen (Fresubin®)	Um Energieaufnahme trotz geringen Appetits zu steigern, auch bei Kau- und Schluckproblemen
Bitterstoffhaltige Tees, Tropfen (z. B. Amara®-Tropfen, Iberogast®, Sidroga Magentee®, Wermut-, Enzian-, Tausendgüldenkraut-Tee)	Zur Anregung der Magensaft- und Gallenproduktion, zur Appetitsteigerung
Ernährungsberatung, Entwicklung eines Ernährungsplans	Zum Aufspüren von Fehlernährung
Ärztliche Therapie, Ursachenforschung	Bei anhaltender Appetitlosigkeit und weiterem Gewichtsverlust
Essen in Gesellschaft	Zur Erhöhung des Spaßes am Essen
Bewegung an frischer Luft	Zur Anregung des Stoffwechsels, zur Appetitsteigerung
Eigene Ideen:	
Empfehlungen zu Appetitlosigkeit - bei Patienten nach Krankenhausaufenthalt - bei pflegenden Angehörigen - bei Patienten nach Magen-Darm-Infekten	

## Tipps für die Praxis:

### Einstieg in die aktive Empfehlung

- Auch wenn wir wissen, dass alle Kunden eine Empfehlung brauchen können, ergeben sich dadurch Empfehlungsgespräche noch nicht von selbst. Oft warten wir darauf, dass der Kunde von sich aus nachfragt. Tut er es nicht, läuft das Gespräch ab, ohne dass wir zu einer Zusatzempfehlung kommen.

---

- Gewöhnen Sie sich an, jeden Wunsch als Aufforderung zu einer indikationsbezogenen Beratung zu verstehen. Stellen Sie zumindest eine Gegenfrage und bieten Sie dem Kunden damit eine Beratung an.

---

- Mögliche Einstiegsfragen sind:
  - „Das Mittel ist für Sie?“
  - „Sie nehmen das Mittel gegen ...?“
  - „Gegen welche Beschwerden nehmen Sie das Mittel?“
  - „Welche Beschwerden haben Sie genau?“
  - „Wie kommen Sie mit dem Arzneimittel zurecht?“
  - „Wie hilft es Ihnen?“
  - „Sind Sie mit dem Mittel zufrieden?“
  - „Was haben Sie schon gegen Ihre Beschwerden unternommen?“