

# Erkältungsbeschwerden umfassend lindern

Mit Zusatzempfehlungen zu punkten fällt nicht immer leicht und muss geübt werden. Bei **Kunden**, die etwas gegen ihre Erkältung kaufen, ist es meist leicht, noch weitere sinnvolle Mittel anzuraten.

**M**an sollte nicht unterschätzen, wie aufgeschlossen selbst Kunden mit konkreten Wünschen für passende Zusatzempfehlungen sind. Viele sind dankbar für eine umfassende Beratung mit aktiven Empfehlungen, die ihre Genesung fördern oder Krankheitssymptome zusätzlich lindern. Das betrifft gleichermaßen Rezeptkunden und Kunden, die im Rahmen der Selbstmedikation gezielt nach

freiverkäuflichen Präparaten fragen. Sie wünschen wertvolle Tipps zur Therapieunterstützung, die sowohl Arzneimittel als auch kostenlose Gesundheitstipps betreffen. Kunden möchten letztendlich eine auf sie abgestimmte, bestmögliche Therapie erhalten und dabei das Gefühl vermittelt bekommen, dass man sich um sie kümmert. Vor allem Stammkunden gehen ja gerade zu Ihnen in Ihre Apotheke, da sie Ihre kompetente Beratung wertschätzen und

sich gut betreut fühlen. Nutzen Sie also die Chance, Ihren Kunden mit maßgeschneiderten Zusatzempfehlungen eine optimale Versorgung anzubieten. Zugleich demonstrieren Sie Ihre Kompetenz als qualifizierter Ansprechpartner in Gesundheitsfragen. Zum Dank werden Sie zufriedene Kunden haben, die immer wieder gerne Ihre Beratung suchen.

**Erkältungsschnupfen** Ansätze für Zusatzverkäufe bieten sich fast in jedem Kundengespräch. Eine dankbare Indikation ist „Erkältung“. Je nachdem unter welchen Symptomen der Kunde leidet, können individuell auf das Beschwerdebild abgestimmte Produktpakete geschnürt werden. Da bei einer Erkältung selten ein Symptom allein auftritt, können zudem zusätzliche Empfehlungen gegeben werden. Im Folgenden wird als Praxisbeispiel ein Kunde mit einem Erkältungsschnupfen vorgestellt, der mit dem primären Wunsch nach einem abschwellenden Nasenspray die Apotheke aufsucht.

**Kundennutzen herausstellen** Prinzipiell sollten im Gesprächsverlauf nicht nur die Eigenschaften des zusätzlich empfohlenen Arzneimittels, sondern auch der Kundennutzen erläutert werden. Hat sich der Kunde für ein abschwellendes Nasenspray (z. B. Xylometazolin, Oxymetazolin)



© closeupimages / fotolia.com

in der altersgerechten Dosierung entschieden, können Sie ihm beispielsweise noch pflanzliche Sekretolytika (z. B. Cineol, Myrtol, eine Kombination aus den fünf Pflanzenextrakten Enzian, Schlüsselblume, Sauerampfer, Holunder und Eisenkraut) anbieten, die vorhandenes Sekret verflüssigen und zum Abfließen bringen. Da der Kunde bei jeder Kaufentscheidung unbewusst abwägt, ob er das zusätzliche Mittel überhaupt braucht, sollten Sie im Gespräch nicht nur den Wirkmechanismus erwähnen, sondern explizit den Nutzen erläutern, den das Präparat für Ihren Kunden persönlich hat.

Überreichen Sie ihm das Mittel beispielsweise mit den Worten „Hiermit können Sie die Wirkung des abschwellenden Nasensprays unterstützen. Das Mittel hält Ihr Schnupfensekret flüssig und bringt auch bereits eingedickten Schleim wieder zum Laufen, sodass er besser abfließen kann. Damit können Sie verhindern, dass sich Ihr Schnupfen in den Nasennebenhöhlen festsetzt und dort für langwierige Probleme sorgt.“ Der Kunde erfährt damit, warum er von dem Präparat profitiert und kauft es seiner Gesundheit zuliebe.

### Weitere Schnupfenpräparate

Nicht nur Phytotherapeutika zum Einnehmen verflüssigen das Sekret. Ebenso sind Inhalationen mit heißem Wasserdampf oder ätherischen Ölen wirksam, die Sie ihren Kunden als lose Droge (z. B. Kamillenblüten) oder Fertigpräparat anbieten können. Raten Sie zudem zu Kunststoffinhalatoren, die von einigen Herstellern gleich in Kombination mit einem Inhalationsbalsam angeboten werden. Mit ihnen lässt sich auf einfache Weise ohne Verbrühungsrisiko inhalieren. Die Fertigpräparate ermöglichen durch Verdampfen auf der Haut oder Kleidungsstücken zudem ein Inhalieren ohne heißes Wasser. Inhaltsstoffe ätherischer Öle wie Menthol, Cineol und Campher unterstützen nicht nur den Sekretfluss, zudem stimulieren sie die Kälterezeptoren der Nasenschleimhäute und vermitteln so das subjektive Gefühl einer

verbesserten Nasenluftpassage, ohne eine klinisch nachweisbare Abschwellung hervorzurufen. Die Empfehlung von Badezusätzen mit ätherischen Ölen (z. B. Eukalyptusöl) zur Bereitung eines wohltuenden warmen Erkaltnungsbades wird auch gerne angenommen. Zudem sind Präparate mit proteolytischen Enzymen (z. B. Bromelain, Trypsin) sinnvoll. Hochdosiert dämpfen sie Entzündungsreaktionen ein und lindern somit Schwellungen der Schleimhäute in Nasenhaupt- und Nebenhöhlen.

Da lokal wirksame alpha-Sympathomimetika nicht länger als sieben Tage verwendet werden dürfen, sind auch Sprays mit hypertonen Salzlösungen ein guter Tipp, da sie eine leicht abschwellende Wirkung ohne Nebenwirkungen auf die Nasenschleimhaut haben. Sie eignen sich begleitend oder alternativ, wenn sich das Schnupfengeschehen länger als eine Woche hinziehen sollte. Sind alpha-Sympathomimetika schon mehrere Tage im Gebrauch, ist der Kunde auch über eine Empfehlung von Pflegepräparaten für die Nasenschleimhäute dankbar, da diese zunehmend in Mitleidenschaft gezogen und somit trockener werden. Neben Nasenölen (z. B. mit Sesamöl) können Nasensprays mit befeuchtender Hyaluronsäure, isotoner Kochsalzlösung, Meersalz oder natürlichen Salzmischungen angeraten werden. Salzlösungen können auch als Nasenspülung mit Hilfe von Nasenduschen zur Anwendung kommen. Neben einer Befeuchtung der Nasenschleimhäute haben sie einen Reinigungseffekt und können Erreger vermehrt aus der Nase spülen. Von pflegenden Nasensalben (z. B. mit Dexpanthenol) profitieren wunde Nasenflügel.

### Reichhaltige Produktpalette anbieten

Hat der Schnupfengeplagte gleichzeitig Kopf-, Gesichts- und Gliederschmerzen, bieten sich auch Präparate zum Einnehmen an, in denen alpha-Sympathomimetika (z. B. Phenylephrin, Pseudoephedrin) mit Analgetika (z. B. Ibuprofen, Acetylsalicylsäure, Paracetamol) kombi-

niert vorliegen. Da die systemisch wirksamen abschwellenden Substanzen in der Lage sind, eine Belüftung der Nasennebenhöhlen zu erzielen, profitieren von ihnen vor allem Kunden, bei denen gleichzeitig Nasenhaupt- und Nebenhöhlen verstopft sind. Hustet der Kunde außerdem, kann zu Kombinationspräparaten mit einem Antitussivum (z. B. Dextromethorphan) oder ein Expektoranz (z. B. Guaifenesin) geraten werden. Analgetika und Hustenmittel (z. B. Säfte, Tropfen, Tabletten) sind natürlich auch als Einzelpräparate eine gute Zusatzempfehlung. Empfehlen Sie auch Teemischungen (z. B. mit Thymian) und Hustenbonbons. Ebenso können desinfizierende Halsschmerzpräparate (z. B. mit Chlorhexidin, Salbei) oder befeuchtende Lutschtabletten (z. B. mit Hyaluronsäure, Isländisch Moos) sinnvoll sein, da sich Beschwerden im Hals häufig gleichzeitig einstellen. Eine Wohltat für den rauhen Hals sind auch Tees (z. B. mit Salbei, Kamille). Eine Empfehlung von Immunstimulantien, Vitamin- und Mineralstoffpräparaten (z. B. Vitamin C, Zink, homöopathische Komplexmittel, diverse Pflanzenextrakte) greift das Vorsorgebewusstsein der Kunden auf und lässt sie sich rundum gut versorgt fühlen. Es lohnt sich schließlich noch, in der Sicht- und Freiwahl Desinfektionsmittel und Fieberthermometer zu präsentieren. Diese Produkte wecken das Interesse und forcieren Impulskäufe von Erkältungskunden.

**Extra Tipp** Entdecken Sie beim Kunden einen Lippenherpes, sprechen Sie ihn ruhig darauf an und empfehlen Sie ihm, immer ein Präparat gegen das Herpesvirus vorrätig zu halten, damit er bei der nächsten Erkältung sofort einen sich entwickelnden Herpes bekämpfen kann. ■

*Gode Chlond, Apothekerin*