

Nur drei Schritte

In einem Gärtnereifachbetrieb hatte ich ein Erlebnis der besonderen Art. Was das mit Ihnen in der Apotheke zu tun hat? Ganz viel Lehrreiches: Denn so verlieren Sie garantiert Ihre **Kunden** an Internetapotheken.

Da bin ich also in einer Gärtnerei. Zum Start in das Frühjahr möchte ich eine Hecke anpflanzen und vor dem Kauf der Gewächse habe ich noch jede Menge Fragen und wünsche mir daher, gut beraten zu werden. Deshalb der Weg in den Fachbetrieb. Ich spreche einen der Verkäufer an und beschreibe mein Vorhaben: Anpflanzen einer fünf Meter langen Buschrosenhecke.

Vom zähen Anfang des Beratungsgesprächs ... Spontane kurze Antwort: „So viele Pflanzen habe ich nicht da.“ – Hm, sollte das schon die fachliche Beratung gewesen sein? Ich versuche es weiter: „Wie viele Pflanzen würde man denn brauchen? Was würden Sie empfehlen?“ Gegenfrage des Experten: „Welche Sorte hätten Sie denn gerne?“ Jetzt bin ich doch erstaunt, eigentlich wollte ich genau das doch hier erfahren, eine kompetente Empfehlung, welche Sorte und wieviel davon richtig ist. Nach kurzem Hin-und-Her kommt die Fachkraft auf die Idee, in einem Katalog nachzuschauen.

... über erstaunlich dünnes Fachwissen ... Gemeinsam schauen wir uns die Doppelseite mit den sechs dort beschriebenen Heckenrosensorten an. Ich erläutere den Standort – sonnig,

wenig windgeschützt, lehmige Erde – und dass die Hecke nicht zu hoch werden soll, maximal 1,50 Meter. Der Gartenfachverkäufer liest mir die Katalogtexte vor, während ich immer unschlüssiger werde, ob ich hier wirklich mein Ziel – fachliche Beratung – erreiche.

...bis zur „Überweisung“ ins Internet Mein Gegenüber scheint das zu spüren und schlägt vor: „Oder sonst schauen Sie doch erstmal im Internet.“ Ein letzter Versuch meinerseits, einen fachmänni-

schon Tipp mitzunehmen: „Wo sollte ich denn schauen, empfehlen Sie eine bestimmte Internetseite?“ Antwort: „Nööö – googeln Sie doch einfach.“ Während mir sprachlos der Mund offen steht, fügt er noch dazu: „Und dann kann ich es Ihnen ja bestellen“.

Kunde verloren! Jetzt dürfen Sie drei Mal raten, was ich gemacht habe: genau! Ich habe, wie empfohlen, „gegoogelt“, in den gefundenen Seiten recherchiert, jede Menge Onlineshops für Pflanzen dabei entdeckt und

bei einem dieser Anbieter direkt bestellt. Unnötig zu erwähnen, dass ich wohl nicht mehr in den Gartenfachbetrieb gehen werde. So schnell kann man Kunden ans Internet verlieren – und das sehr nachhaltig. Was ist da schief gelaufen? Der Fachverkäufer wollte zu keinem Zeitpunkt mein Problem (Hecke anpflanzen) lösen, sondern nur seines (Hilfe, Kunde will etwas außerhalb des Standards). Ewas zynisch könnte man sagen, er hat letztlich beides geschafft: Er war mich relativ schnell wieder los und ich habe meine Heckenpflanzen ja woanders bekommen. Nur: Der Gartenfachbetrieb hat nichts daran verdient, sondern der Onlineshop.

Das können Sie viel besser! Dass es schon für den Einstieg in ein Verkaufsgespräch, bei dem die gefragte Ware nicht vorrätig ist, ganz andere und viel kundenorientiertere Gestaltungsmöglichkeiten gibt, können Sie in der Januarausgabe nachlesen. Fachkompetenz auch in kniffligen, etwas seltener vorkommenden Fragen, haben Sie mit Sicherheit in Ihrem Team. Und wenn Sie doch einmal ins Internet verweisen, bereiten Sie sich vor: Mit einer gut recherchierten Internetliste, die Sie Ihren Kunden für weitere Informationen empfehlen, punkten Sie als kompetenter Fachbetrieb und binden Kunden, anstatt sie in den Weiten des Internets zu verlieren. ■

Verena Gertz,
Marketingfachfrau



© unlim3d / 123rf.com

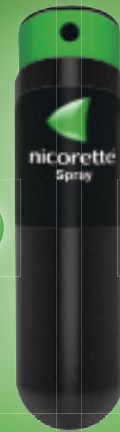
75 % erfolgreicher rauchfrei* – die nicorette® Kombi-Therapie



So helfen Sie Ihren Kunden, langfristig erfolgreich rauchfrei zu sein: Empfehlen Sie die NICORETTE® Kombi-Therapie!

NICORETTE® Kombi-Therapie Erfolgsfaktoren*:

- Das NICORETTE® TX Pflaster bietet lang anhaltende Basisversorgung
- 16 Stunden lange Wirkung
- Stärkstes Nikotinpflaster Deutschlands
- Unterwegs schnelle Hilfe dank NICORETTE® Spray oder NICORETTE® Lutschtablette



* Kombination Nicorette® TX 15 mg plus Nicorette® Kaugummi 2 mg vs. Nicorette® TX 15 mg (Monotherapie) nach 24 Wochen (p = 0,010).

www.nicorette.de



– Leiste Beeindruckendes!

Nicorette® Spray 1 mg/Sprühstoß. Wirkst.: Nicotin. Zus.: Arznei. wirks. Bestand.: 1 ml Lösung enthält 13,6 mg Nicotin. Sonst. Bestand.: Propylenglykol, Ethanol, Trometamol, Poloxamer, Glycerol, Natriumhydrogencarbonat, Levomenthol, Minze-Aroma, Frische-Aroma, Sucralose, Acesulfam-Kalium, Salzsäure 10 % (zur pH-Wert-Einstellung), H₂O ger. Anw.: Behandlung d. Tabakabhängigkeit b. Erwachsenen durch Linderung der Nicotinentzugssymptome, einschl. des Rauchverlangens, beim Versuch, das Rauchen aufzugeben. Die komplette Einstellung des Rauchens sollte das endgültige Ziel sein. Warnhinweis: Enth. Ethanol. Gegenanz.: Überempfindlichkeit geg. Nicotin od. sonst. Bestand., Kdr. < 18 J., Personen, die nie geraucht haben. Nebenw.: Depression, Reizbarkeit, Angst, gesteigerter Appetit, Schlaflosigkeit auch als Sympt. d. Entzuges mögl.; Übelkeit, Mattigkeit, Kopfschmerzen b. übermäßigem Gebrauch. Mit Kopfschmerzen, Schwindel, Schlafstörungen, vermehrtem Husten o. grippeähnlichen Symptomen muss gerechnet werden. Sehr häufig: Kopfschmerzen, Geschmacksstörung, Schluckauf, Übelkeit, Dyspepsie, Schmerzen und Parästhesien des oralen Weichteilgewebes, Stomatitis, vermehrter Speichelfluss, brennende Lippen, Trockenheit in Mund und/oder Rachen. Häufig: Erbrechen, Flatulenz, Bauchschmerzen, Diarrhö. Gelegentlich: Parästhesie, vermehrte Tränensekretion, Palpitationen, Hitzewallung, Gingivitis, Glossitis, Hyperthyrose, Pruritus, Hautausschlag, Urtikaria, Überempfindlichkeit. Nicht bekannt: verschwommenes Sehen, Vorhofflimmern, allergische Reaktionen einschließlich Angioödem und Anaphylaxie. **Nicorette® freshmint 2 mg Lutschtabletten, gepresst.** Wirkst.: Nicotin (als Nicotinresinat). Zus.: Arznei. wirks. Bestand.: 1 Lutschtbl. enth. 2 mg Nicotin (als Nicotinresinat). Sonst. Bestand.: Tablettenkern: Mannitol, Xanthogummi, Pfefferminz-Aroma (arabisches Gummi, Pfefferminz-, Menthol- u. Eukalyptus-Aroma), Natriumcarbonat, Sucralose (E 955), Acesulfam-Kalium (E 950), Magnesiumstearat (pflanzlich); Filmüberzug: Hypromellose (E 464), Pfefferminz-Aroma (Pfefferminz-, Menthol- u. Eukalyptus-Aroma), Titandioxid (E 171), Sucralose (E 955), Hypromellose, Mikrokristalline Cellulose, Muscovit, besch. m. Titandioxid (E 171), Acesulfam-Kalium (E 950), Polysorbat 80 (E 433). Anw.: Behandl. d. Tabakabhängigkeit bei Rauchern ab 18 J. durch Linderung d. Nicotinentzugssymptome u. d. Rauchverlangens. Unterstützung d. Raucherentwöhnung. Auch z. Verringerung d. Zigarettenkonsums (Rauchreduktion), um schrittweise d. Rauchausstieg zu erreichen. Anw. b. Rauchern zwischen 12 und 17 J. im Ermessen des Arztes. Gegenanz.: Überempfindlichkeit geg. Nicotin od. sonst. Bestand., Kdr. < 12 J., Personen, die nie geraucht haben. Nebenw.: Depression, Reizbarkeit, Angst, gesteigerter Appetit, Schlaflosigkeit auch als Sympt. d. Entzuges mögl.; Übelkeit, Mattigkeit, Kopfschmerzen b. übermäßigem Gebrauch. Mit Kopfschmerzen, Schwindel, Schlafstörungen, vermehrtem Husten o. grippeähnlichen Symptomen muss gerechnet werden. Sehr häufig: Übelkeit, Reizung von Mund/Rachen und Zunge. Häufig: Reizbarkeit, Angst, Schlafstörungen einschließlich abnormer Träume; Schwindel, Kopfschmerzen; Husten, Halsentzündung; Erbrechen, Diarrhö, gastrointestinale Beschwerden, Flatulenz, Schluckauf, Sodbrennen, Dyspepsie. Gelegentlich: Nervosität, Depression; Palpitationen, erhöhte Herzfrequenz; Hautausschlag, Erythem, Urtikaria, Erschöpfung, Unwohlsein; Schmerzen im Brustkorb. Selten: Überempfindlichkeit (einschließl. allergischer u. anaphylaktischer Reaktionen), Angioödem. **Nicorette® TX Pflaster 10 mg/15 mg/25 mg.** Wirkst.: Nicotin. Zus.: Arznei. wirks. Bestand.: 1 Nicorette® TX Pflaster 10 mg/15 mg/25 mg mit 9 cm²/13,5 cm²/22,5 cm² Adsorptionsfläche enthält 15,8 mg Nicotin (1,75 mg/cm²)/23,6 mg Nicotin (1,75 mg/cm²)/39,4 mg Nicotin (1,75 mg/cm²) mit e. durchschrittl. Wirkstofffreigabe von 10 mg/16 Stunden bzw. 15 mg/16 Stunden bzw. 25 mg/16 Stunden. Sonst. Bestand.: Mittelkettige Triglyceride, basisches Butylmethacrylat-Copolymer (Ph. Eur.), Poly(acrylsäure-co-butylacrylat-co-(2-ethylhexyl)acrylat-co-vinyl-acetat) (5:15:75:5), Kaliumhydroxid, Croscarmellose-Natrium, Aluminiumtris(acetylacetonat), Abdeckschicht u. abziehbare Schutzfolie: Poly(ethylenterephthalat)-Film. Anw.: Behandlung der Tabakabhängigkeit durch Linderung der Entzugssymptome. Unterstützung der Raucherentwöhnung. Gegenanz.: Nichtraucher, Gelegenheitsraucher; Überempfindlichkeit gegen Nicotin o. einen d. sonst. Bestand.; chronisch generalisierte Hauterkrankungen, wie Psoriasis, chronische Dermatitis, Urtikaria. Nebenw.: Dosisabhängig ähnliche NW wie beim Rauchen. Schwindel, Kopfschmerzen, Schlaflosigkeit als Entzugsscheinungen; nach Einstellen d. Rauchens häufig Aphthen (Zusammenhang ungeklärt); Patienten, die überempf. auf Heftpflaster reagieren, sollten sorgfältig auf d. Auftreten v. Hauterscheinungen achten; leichte lokale Hautreaktionen, z. B. Pruritus, Exantheme, Hautreizungen, währ. d. ersten Behandlungswochen (20 % d. Behandelten). Sehr häufig: Leichte lokale Hautreaktionen wie z. B. Pruritus, Exantheme, Hautreizungen. Häufig: Kopfschmerzen, Schwindel, gastrointestinale Beschwerden, Übelkeit, Erbrechen; Erytheme; Gelegentlich: Palpitationen, Urtikaria. Sehr selten: Reversibles Vorhofflimmern. **Nicorette® Kaugummi 2 mg/4 mg freshfruit/freshmint/whitemint.** Wirkst.: Nicotin-Polacrilin (1:4). Zus.: Arznei. wirks. Bestand.: 1 Nicorette® Kaugummi 2 mg/4 mg enth. 10 mg/20 mg Nicotin-Polacrilin (1:4), entsprechend 2 mg/4 mg Nicotin. Sonst. Bestand.: Kaugummi-Grundmasse (enthält Butylhydroxytoluol (E 321)), Acesulfam-Kalium, Carnaubawachs, Levomenthol, leichtes Magnesiumoxid, Natriumcarbonat, Pfefferminzöl, Titandioxid, Xylitol. Nicorette® Kaugummi 2 mg freshfruit/freshmint/whitemint; Zus.: Hypromellose, Polysorbat 80, Sucralose. Nicorette® Kaugummi 4 mg freshfruit/freshmint/whitemint; Zus.: Chinolingelb (E 104). Nicorette® Kaugummi 2 mg/4 mg freshfruit/freshmint; Zus.: Arabisches Gummi. Nicorette® Kaugummi 2 mg freshfruit/freshmint/whitemint; Zus.: Natriumhydrogencarbonat. Nicorette® Kaugummi 2 mg/4 mg freshfruit; Zus.: Tutti-frutti Öl 8444. Nicorette® Kaugummi 2 mg/4 mg whitemint; Zus.: Vorverkeisterte Stärke (Maisstärke), Winterfresh RDE4-149. Anw.: Behandl. d. Tabakabhängigkeit durch Linderung d. Nicotinentzugssymptome. Unterstützung d. Raucherentwöhnung. Auch z. Verringerung d. Zigarettenkonsums (Rauchreduktion), um schrittweise d. Rauchausstieg zu erreichen. Gegenanz.: Nichtraucher, Gelegenheitsraucher, Überempfindlichkeit geg. Nicotin, Levomenthol, Pfefferminzöl, Butylhydroxytoluol (E 321) od. einen d. sonst. Bestand. Warnh.: Enth. Levomenthol, Pfefferminzöl, Butylhydroxytoluol (E 321). Nebenw.: Dosisabh. ähnliche NW w. b. Rauchen mit Schwindel, Kopfschmerzen u. Schlaflosigkeit auch als Sympt. d. Entzuges mögl.; Reizungen im Rachenraum, vermehrter Speichelfluss, Schädigungen der Mundschleimhaut; bei magenempfindl. Pat. Magenverstimmung, Sodbrennen; nach Einstellen d. Rauchens häufig Aphthen (Zusammenhang ungeklärt). Sehr häufig: Kopfschmerzen, Irritationen i. Mund od. Hals, Schmerzen der Kaumuskeln, Schluckauf, gastrointestinale Beschw., Übelkeit. Häufig: Schwindel, Erbrechen. Gelegentlich: Palpitationen; Hautrötungen, Urtikaria. Selten: Allerg. Reaktionen (z. B. Angioödem). Sehr selten: Revers. Vorhofflimmern.