

# Pflicht und Kür: Die Beratung

Ein wenig schüchtern sagt der **Kunde**: „Ich hätte gern ein Nasenspray.“ Die PTA greift wortlos in das Regal hinter der Kasse, legt die Packung auf den Zahlsteller und erwidert: „Dreifünfundneunzig.“

**D**a weiter nichts passiert – kein Lächeln, kein Blickkontakt – geht er nach Hause, der Kunde. Wieder eine Chance vertan, eine Bindung zu ihm aufzubauen, nach seinen weiteren Be-

schwerden zu fragen und ihm eventuell Zusatzempfehlungen zu geben.

#### Zögernde Signale erkennen

Eine PTA ist dafür ausgebildet, Menschen bei gesundheitlichen Problemen zu beraten. Sie kennt

die apothekenpflichtigen OTC-Produkte aus dem Effeff, weiß alles über Erkältung, Verstopfung, Allergien oder Hämorrhoiden. Sie weiß, dass nach Antibiotikagaben bei Frauen ein Scheidenpilz auftreten kann oder das Darmmikrobiom kom-

plett durcheinandergerät, dass nach Erkältungen und dem Gebrauch eines Nasensprays die Nasenscheidewand eine befeuchtende Salbe vertragen kann; dass Hämorrhoiden innerlich und äußerlich auftreten können und dass es Allergie-Präparate gibt, die etwas mehr oder etwas weniger müde machen. Ob das bei ihrem Kunden der Fall ist, erfährt sie allerdings nicht, wenn sie nicht danach fragt oder die zögernden Signale des Kunden nicht wahrnimmt.

Denn mancher Kunde wird über seinen Fußpilz nicht gern reden. Und es hat auch schon solche gegeben, die eine Calendula-Salbe auf nicht bestimmungsgemäße Körperteile auftragen wollten, da man sich nicht traute, über eine juckende Scheidenschleimhaut zu reden. Sicher, es gibt auch jenen Menschenschlag, der gern und laut über seine zahlreichen Beschwerden informiert. Doch er ist eher selten.

#### Informationsbedarf erheben

Beratungsprofis haben für die typische OTC-Situation eine Checkliste im Kopf. Zum einen erheben sie zuallererst den Informationsbedarf des Kunden und daraufhin den Kundennutzen; je nach Kundentyp kann das ein bisschen dauern. Denn da gibt es den zögernden, ängstlichen oder den gelassenen, selbstbewussten Kunden, den



© Epifantsev / iStock / Getty Images

Kontrollfreak, auch Erbsenzähler genannt, und den Konservativen, der alles genau erklärt haben will. Natürlich gibt es auch diejenigen, die sich bereits im Internet genau informiert haben und alles zu wissen glauben; auch diese muss eine PTA möglichst sachlich und fundiert beraten können – und darf sich nicht aus der Ruhe bringen lassen.

**Beispiel Allergie** „Das Nasenspray, das Sie mir gestern gegeben haben, wirkt überhaupt nicht!“ sagt der Kunde und knallt schwungvoll die Packung auf den Tisch. „Da! Ich will's nicht!“ Der Kunde gehört erkennbar zum selbstbewussten Typ und der braucht jetzt Informationen. Die PTA erinnert sich, dass sie wegen erwiesener allergischer Beschwerden das Mometason-haltige Spray empfohlen hat.

„Stimmt! Es wirkt nicht sofort, denn es ist ein cortisonhaltiges Präparat. Ihr Arzt hat eine Pollenallergie festgestellt und ich habe Ihnen deshalb zu diesem Spray geraten. Das kann ein paar Tage dauern – aber dann wirkt es gut und zuverlässig. Im Unterschied zu einem abschwellendem Spray dürfen Sie es dann die ganze Saison über verwenden. Sie sollten es weiterhin benutzen und werden feststellen, dass es Ihnen gut tut.“

**Husten und Erkältung** Beispiel: Husten, Schnupfen, Heiserkeit. Hier gibt es eine schier unendliche Palette von Mitteln, die die Erkältung ein wenig leichter machen können. Ein Hustenlöser für den Tag, ein Hustenstiller für die Nacht. Eine Lutschtablette mit Hyaluronsäure für die Stimme des Call-Center-Mitarbeiters, ein Kombinationspräparat mit Pseudoephedrin und/oder Dex-

tromenorphan für die Examenkandidatin, Lindenblütentee für diejenigen, die alle „Chemie“ ablehnen.

Die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden bekommt man nur heraus, indem man fragt und sich einspürt. Für Zusatzempfehlungen rund um seine Beschwerden gibt es übrigens eine Verhaltensweise, bei der PTA in Apotheken ohne Kommissionierer klar im Vorteil sind: Indem sie dem Kunden die entsprechenden Verpackungen

vorlegen und sie dabei empfehlen („Die Lutschtablette gibt es mit Johannisbeer- oder Honiggeschmack, welche möchten Sie lieber?“) steigt der Kaufanreiz enorm.

**Beratungschance ergreifen**

Die PTA aus dem Beispiel ganz oben hat eine Riesen-Chance vertan – indem sie nichts tat. Da das Thema Menschenkenntnis in der Ausbildung nicht gelehrt werden kann, gilt es, diese Fertigkeit im Selbststudium Tag für

Tag zu erwerben und schnell ein Gespür dafür zu entwickeln, mit welchem Menschen-beziehungsweise Kundentyp Sie es hier zu tun haben. Denn mit eingehender Beratung stärkt jede PTA die Kernkompetenz einer jeden Apotheke – hier stehen Menschen, die keine beliebige Ware verkaufen, sondern durch ihre Fachkenntnisse auf den Punkt beraten können. ■

*Alexandra Regner,  
PTA und Journalistin*

Anzeige

# Levonoraristo®:

## Die Verhütung für den Notfall



**! Sicherheit**

Umfangreiche Therapieerfahrung seit mehr als 30 Jahren weltweit<sup>1</sup>

**! Wirksamkeit**

Belegte Wirksamkeit<sup>1</sup>

**! Preis**

Preisgünstige Alternative zum Erstanbieter

<sup>1</sup> WHO Analysis, EMA assessment Report 24.07.2014

**Levonoraristo 1,5 mg Tabletten (Ap)** Wirkstoff: Levonorgestrel. Zus.: 1 Tbl. enth. 1,5 mg Levonorgestrel, sonst. Bestand.: Lactose-Monohydrat, Maisstärke, Povidon K-25 (E1201), hochdisperses Siliciumdioxid (E 551), Magnesiumstearat [Ph. Eur.] (E 572). Anw: Notfallkontrazeption innerhalb von 72 Stunden nach ungeschütztem Geschlechtsverkehr oder bei Versagen einer Verhütungsmethode. Gegenanz.: Überempfindlichkeit gegen Wirkstoff od. ein d. sonst. Bestandteile. Schwangers.: Arzneimittel führt nicht zum Abbruch einer bestehenden Schwangerschaft; Anw. während der Schwangerschaft nicht empfohlen. Stillz.: Levonorgestrel wird in die Muttermilch ausgeschieden [Stillen unmittelbar vor der Einnahme bzw. nach de. Anw. das Stillen f. mind. 8 St. Verschieben]. Nebenw.: Sehr häufig: Kopfschmerzen; Übelkeit; Unterbauchschmerz; nicht menstruationsbedingte Blutung; Müdigkeit. Häufig: Schwindel; Diarrhoe, Erbrechen; Regelblutung mehr als 7 Tage verzögert, unregelmäßige Menstruation, Brustspannen. Sehr selten: Bauchschmerzen; Ausschlag, Urtikaria, Pruritus; Beckenschmerzen, Dysmenorrhö; Gesichtssödem. Bei Anwendung bestimmter Arzneimittel, insbes. zur Behandlung der Epilepsie, Tuberkulose, einer HIV-Infektion oder Johanniskraut-haltige Arzneimittel, innerhalb der letzten 4 Wochen, könnte Levonoraristo weniger wirksam sein. In diesen Fällen Anwendung von 2 Tabletten empfohlen. Enthält Lactose. Packungsbeilage beachten. (Stand April 2018). Aristo Pharma GmbH, Wallenroder Straße 8-10, 13435 Berlin.

