

# Der Weg zum Kunden

Kennen Sie noch das Startlied der Sesamstraße? Wer wie was - der die das - wieso weshalb warum - wer nicht fragt bleibt dumm! ... oder erstellt „dumme“ Werbematerialien.



Lokalzeitungsanzeige von uns, und sicher zahlreichen anderen Zeitungslesern, unbesucht.

**Ladenschluss! - Ladenöffnung?** „Für Sie jetzt bis 20 Uhr geöffnet!“ So wirbt das Sportbekleidungsgeschäft des Ortes auf dem aktuellen Prospekt.

Das auffällige Angebot und die angepriesenen schicken Shirts verlieren aber schnell an Attraktivität, weil leider zwei weitere Details der Öffnungszeiten unerwähnt bleiben: Wann macht das Geschäft morgens auf? Gibt es eine Mittagspause? Denn ich möchte nicht am Abend einkaufen. Vielmehr möchte ich am arbeitsfreien Tag den Vormittag nutzen oder vielleicht mal rasch in der Mittagspause dort stöbern gehen. Dafür brauche ich aber Informationen über die gesamten Öffnungszeiten, nicht nur über den abendlichen Ladenschluss. Also Telefonnummer recherchieren und anrufen? – So dringend brauche ich sie dann doch nicht, die schicken Shirts.

**Dumm? Oder selbstverständlich?** Es ist immer leicht, mit dem Finger auf andere zu zeigen und mit „Wie dumm ist das denn?!“ zu kommentieren. Nach dem ersten Eindruck drängt sich das bei diesen Beispielen zwar auf, aber letztlich kann es dann doch jedem passieren – gerade auch den erfahrenen Marketinghasen. Denn wer engagiert tief im Thema steckt, vergisst eben schon mal, dass das, was für einen selbst selbstverständlich ist, für andere dagegen einen wichtigen Informationsbaustein bedeutet. ... ist doch klar, dass die Stadtteilfeier immer im großen Saal des Bürgerhauses stattfindet oder?! Klassischer Fall von Betriebsblindheit.

**Check mit W-Fragen!** Dagegen hilft eine Dosis Sesamstraße. Oder – etwas weniger freundlich – das, was Journalisten die „7 W-Fragen der Nachricht“ nennen: Wer? Was? Wann? Wo? Wie? Warum? Woher?

Diese W-Fragen sollten Sie bei jedem Flyer, jeder Anzeige, jedem Veranstaltungsplakat, jeder Einladung, jedem Internettext etc. als Checkliste einsetzen. Vor allem die ersten vier sind Grundvoraussetzung, dass Ihre Werbung dem Empfänger die entscheidenden Informationen vermittelt: Wer bietet etwas an? Was bietet er an? Wann kann man das Angebot wahrnehmen? Wo kann man das Angebot wahrnehmen? ■

Verena Gertz,  
Marketingfachfrau

**E**in Flyer liegt im Briefkasten – die Einladung zu einer Stadtteilfeier. Das Musikprogramm klingt attraktiv, der Termin passt, der Eintrittspreis scheint angemessen, da gehen wir hin! Aber Moment mal – wo findet denn die Party statt? Das steht dort leider nicht. Und auch eine Telefonnummer suchen wir vergebens, gleiches gilt für Mail-Adresse oder Internetseite. Keine Möglichkeit also nachzufragen, wo denn gefeiert werden soll. Und so landet der Flyer im Altpapier, der Samstagabend wird anders gestaltet.

**Restaurant im Nirgendwo**

Eine Anzeige in der Lokalzeitung – ein Restaurant preist seine Angebote an, Monatsmenü, Erlebnisweinprobe, Sonntagsbrunch, Biergarten. Das macht Lust aufs Ausprobieren, da könnte man doch mal hin gehen. Nur – wo hin gehen? Leider findet sich keine Adresse in der Anzeige. Und Fehlanzeige gilt im wahrsten Sinne des Wortes auch für andere Möglichkeiten herauszufinden, wo denn das Restaurant zu finden ist – keine Telefonnummer, keine Internet- oder Mail-Adresse. Selbst ein „Googeln“ des Restaurantnamens führt nicht zum Ziel, also bleibt dieses Lokal trotz

# Beratung von Arthrosepatienten

**Kombination aus gelenkfreundlicher Lebensgestaltung und medikamentöser Therapie in akuten Schmerzphasen besonders zielführend**

Eine körperlich aktive Lebensgestaltung – für die 5 Millionen Arthrosepatienten in Deutschland ist dies nicht selbstverständlich. Doch gerade bei Arthrose ist Bewegung von zentraler Bedeutung, denn nur so können die betroffenen Gelenke unterstützt und der Krankheitsverlauf verlangsamt werden. Der kompetente Rat des pharmazeutischen Fachpersonals ist deshalb besonders wichtig. Mit Tipps zu einer gelenkfreundlichen Lebensweise und der Empfehlung einer langanhaltenden, schmerzlindernden und gut verträglichen Medikation können Sie Ihre Kunden entscheidend dabei unterstützen, den Alltag aktiv zu gestalten.

## Bewegung unterstützt Gelenkfunktion

Die Arthrose gehört zu den häufigsten gesundheitlichen Problemen. Hierzulande sind mindestens 5 Millionen Menschen betroffen<sup>2</sup>, andere Schätzungen gehen sogar von bis zu 15 Millionen Betroffenen aus.<sup>3</sup> Mit zunehmendem Alter nimmt das Risiko deutlich zu. Überlastungen, Fehlhaltungen, Stöße und Verletzungen können zum Verschleiß der Knorpelschicht führen. Der Gelenkknorpel nutzt sich immer mehr ab – bis Bewegungsschmerzen auftreten. Diese werden durch zunehmende Abnutzung immer stärker. Besonders dann ist regelmäßige, schonende Bewegung essenziell. Sie fördert die Aufnahme von Gelenkflüssigkeit durch den Knorpel und macht ihn widerstandsfähiger. Deshalb kann der Krankheitsverlauf durch regelmäßige körperliche Aktivität verlangsamt werden.

## Individuelle Schmerzbehandlung

Viele Arthrosepatienten haben insbesondere tagsüber Bewegungsschmerzen, die dazu führen, dass sie die eigentlich notwendige Bewegung vermeiden. In einem fortgeschrittenen Krankheitsstadium häufen

sich jedoch auch die nächtlichen Schmerzen. Um Ihre Arthrosepatienten dabei zu unterstützen, den Tag aktiv zu gestalten und ruhig schlafen zu können, sollte die Medikation langanhaltend schmerzlindernd wirken und gut verträglich sein. Der Wirkstoff Naproxen, z.B. in Dolormin® GS bei Gelenkschmerzen, bietet hier viele Vorteile. Er wirkt bis zu 12 Stunden und kann dem individuellen Schmerzverlauf mit einer Tagesdosis von bis zu 750 mg Naproxen angepasst werden: 2 Tabletten morgens für den gesamten Tag und 1 Tablette für die Nacht – oder umgekehrt. Dolormin® GS mit Naproxen erhöht dabei keine kardiovaskulären Risikofaktoren und kann in der Selbstmedikation bis zu 7 Tage angewendet werden.

### Unsere Tipps für Ihre Empfehlung:

- ✓ Raten Sie Ihren Kunden zu **schonender Bewegung im Alltag**
- ✓ Klären Sie im Beratungsgespräch, **ob kardiovaskuläre Risikofaktoren vorliegen**
- ✓ Erfragen Sie, **wann die Schmerzen im Tagesverlauf am größten sind**

## Arthroseschmerzen?



**Bis zu 12 Stunden  
Schmerzlinderung**

**für einen aktiven Tag  
und eine ruhige Nacht**



- **Speziell bei Arthroseschmerzen**
- **Dosierung auf den individuellen Schmerzverlauf abstimbar**
- **Für Patienten mit Herz-Kreislauf-Risiken geeignet, die kein Diclofenac einnehmen sollten<sup>1</sup>**
- **Beratungsempfehlungen und Übungen finden Sie unter [www.dolormin.de](http://www.dolormin.de)**

Quellen: 1 Coxib and traditional NSAIDs Trialists Collaboration. Vascular and upper gastrointestinal effects of non-steroidal anti-inflammatory drugs: meta-analyses of individual participant data from randomised trials. Lancet. 2013. doi: 10.1016/S0140-6736(13)60900-9. 2 Deutsche Rheuma-Liga, Fakten über Rheuma, 3. Auflage. 3 Arthrose Nachrichten 1/2006

Dolormin® GS mit Naproxen • **Zus:** Arzneil. wirks. Bestand.: 1 Tbl. enth. 250 mg Naproxen. Sonst. Bestand.: Lactose-Monohydrat, vorverkleisterte Stärke (Mais), Povidon (K30), Croscarmellose-Natrium, Magnesiumstearat. **Anw.:** Symp. Behandl. leichter bis mäßig starker Schmerzen b. bekannter Arthrose. **Warnh.:** Enth. Lactose. **Gegenanz.:** Allergie gegen Naproxen od. einen d. sonst. Bestand.; erstmalig auftretende Gelenksbeschwerden od. Gelenksbeschwerden mit Schwellung. In diesem Fall wird dem Patienten geraten, einen Arzt aufzusuchen; Asthmaanfälle, Nasenschleimhautentzündungen /-schwellungen od. Hautreaktionen nach d. Einnahme von ASS od. anderen NSAR in der Vergangenheit; ungeklärte Blutbildungsstörungen; Magen- oder Darmgeschwüre od. Magen-Darmblutungen (jeweils auch anamnestisch); gastrointestinale Blutungen od. Perforation in der Anamnese im Zusammenhang mit einer vorherigen Therapie mit NSAR; zerebrovaskuläre od. andere aktive Blutungen; schwere Leber- od. Nierenfunktionsstörungen, schwere Herzinsuffizienz; Schwangerschaft im letzten Drittel; Kinder unter 12 Jahren. **Nebenw.:** Am häufigsten Nebenwirkungen des Verdauungstraktes wie peptische Ulcera, Perforationen od. Blutungen, manchmal tödlich, insbes. bei älteren Patienten, Übelkeit, Erbrechen, Diarrhö, Blähungen, Verstopfung, Verdauungsbeschwerden, abdominale Schmerzen, Verstopfung, Hämatemesis, ulcerative Stomatitis, Verschlimmerung von Colitis u. Morbus Crohn. **Weniger häufig** Gastritis. Insbes. d Risiko für das Auftreten v. Magen-Darm-Blutungen ist abhängig vom Dosisbereich u. der Anwendungsdauer. Ödeme, Bluthochdruck u. Herzinsuffizienz. Geringfügig erhöhtes Risiko von arteriellen thrombotischen Ereignissen (zum Beispiel Herzinfarkt und Schlaganfall). **Häufig:** Zentralnervöse Störungen wie Kopfschmerzen od. Schwindel. **Gelegentlich:** Sehstörungen. Völlegefühl, Obstipation od. Diarrhö. Gastrointestinale Ulcera, u. U. mit Blutungen, Hämatemesis, Meläna u. Durchbruch. Verminderung der Harnausscheidung. Ausbildung v. Ödemen. Pruritus. Überempfindlichkeitsreaktionen m. Exanthem, Pruritus, Purpura od. Ekchymosen, angioneurotisches Ödem. Schlaflosigkeit, Erregung, Reizbarkeit, Müdigkeit. **Selten:** Erbrechen, Stomatitis. Photodermatitis. Leberfunktionsstörungen. **Sehr selten:** Herzinsuffizienz. Störungen der Blutbildung (Anämie, Leukopenie, Thrombozytopenie, Pancytopenie, Agranulozytose), erste mögl. Anzeichen: Fieber, Halsschmerzen, oberflächliche Wunden im Mund, grippeartige Beschwerden, starke Abgeschlagenheit, Nasenbluten und Hautblutungen; hämolytische Anämie. Bei Langzeittherapie regelmäßige Kontrolle des Blutbildes. Tinnitus; Hörstörungen. Ösophagusläsionen; Beschwerden im Unterbauch (z. B. blutende Colitiden od. Verstärkung eines Morbus Crohn/einer Colitis ulcerosa. Nierenschäden (Papillennekrosen), insbesondere bei Langzeittherapie; Hyperurikämie; Periphere Ödeme, besonders b. Patienten mit Hypertonie od. Niereninsuffizienz; Akutes Nierenversagen, nephrotisches Syndrom, interstielle Nephritis. Bei Langzeittherapie Kontrolle der Nierenfunktion. Alopezie (meist reversibel). Pseudoporphyrie. Bullöse Hautreaktionen wie Stevens-Johnson-Syndrom u. toxische epidermale Nekrolyse (Lyell-Syndrom), schwere Hautreaktionen wie z. B. Erythema exudativum multiforme. Symptome einer aseptischen Meningitis mit Nackensteifigkeit, Kopfschmerzen, Übelkeit, Erbrechen, Fieber od. Bewusstseinsstrübung (prädisponiert scheinen Patienten mit Autoimmunerkrankungen [SLE, mixed connective tissue disease]). Verschlechterung infektionsbedingter Entzündungen (z. B. Entwicklung einer nekrotisierenden Fasciitis) möglicherweise im Zusammenhang mit dem Wirkmechanismus der NSAR. Wenn während der Anwendung Zeichen einer Infektion neu auftreten od. sich verschlimmern, wird dem Patienten empfohlen, unverzüglich den Arzt aufzusuchen. Es ist zu prüfen, ob die Indikation für eine antiinfektiöse / antibiotische Therapie vorliegt. Hypertonie. Asthmaanfälle (eventuell mit Blutdruckabfall); Bronchospasmen; eosinophile Pneumonie; Schwere allgemeine Überempfindlichkeitsreaktionen. Anzeichen hierfür können sein: Gesichtsrötung, Zungen- und Kehlkopfödeme (mit Einengung der Luftwege), Atemnot, Tachykardie, Blutdruckabfall bis hin zum lebensbedrohlichen Schock. Leberschäden, insbesondere bei Langzeittherapie. McNeil GmbH & Co. oHG, 41430 Neuss. Stand: 02/2011