

Die Apotheke als Kunde

Normalerweise dreht sich alles um Ihre **Kunden**. Aber ab und zu sind auch Sie als Apothekenteam auf der anderen Seite – auch eine Gelegenheit für Ihr Marketing und um sich professionell zu präsentieren!

P harmazeutischer Großhandel, Ihr Steuerberater oder der Bürofachhandel – immer wieder mal sind Sie auch im Apothekenalltag in einer so genannten „B2B“-Situation: „Business to Business“ statt „Business to Consumer“ (B2C). Sie haben also als Geschäftskunde Kontakt zu anderen professionellen An-

Sie auch die Kontakte mit diesen Geschäftspartnern zu einem Marketingerfolg für Ihr Apothekenteam machen.

Der Kunde ist König In dieser Rolle können Sie erwarten, dass Ihre Anforderungen erfüllt werden. Selbstverständlich steht im Vordergrund, dass die Leistung des jeweiligen Dienstleisters für Ihr Team stimmt.

sondere wenn es sich um eine dauerhafte Zusammenarbeit wie beispielsweise mit der Steuerberaterkanzlei handelt, ist ein angenehmes Arbeitsklima zwischen den Partnern für beide Seiten von Vorteil. Grundlegendes wie Pünktlichkeit und Höflichkeit sowie die Einhaltung von Zusagen und Ankündigungen aber auch das pünktliche Begleichen von Rechnungen gehören unbedingt dazu.

Darüber hinaus sind es manchmal ganz kleine Dinge, die die Zusammenarbeit erheblich erleichtern. Betrachten Sie Ihre Apotheke einfach mal aus den Augen Ihres Dienstleisters: Selbstverständlich ist es der Job von Lieferantenfahrern, Ihnen die Ware dorthin zu bringen, wo Sie sie brauchen. Wenn Sie ihm dabei helfen, dass ihm die Türen nicht immer vor der Nase zu- oder in den Rücken fallen und Sie ihm dann auch noch Dank und ein Lächeln schenken, werden Sie als sympathisches Team in Erinnerung bleiben und für seinen nächsten Medikamenteneinkauf auch in Frage kommen.

Natürlich wird Ihr Steuerberater dafür bezahlt, dass er die Bücher „in Form“ bringt. Aber chaotische Unterlagen hinterlassen einen unprofessionellen Eindruck, der sich – wenn nur unbewusst – auf Ihre Leistung als Apotheke überträgt.

Sind Dienstleister, beispielsweise Handwerker, in den Räu-

men der Apotheke, bedeutet das: Sie müssen auch „hinter den Kulissen“, also in Büro und Teeküche einen professionellen Eindruck machen. Ordnung, Sauberkeit sollten selbstverständlich sein, vertrauliche Geschäftspost gehört aus dem Blickfeld geräumt, zu lockere Gespräche müssen unterbleiben.

Auch ein Elektriker, Ihr Steuerberater oder der Fahrer des Bürofachhandels braucht irgendwann einmal selber Medikamente und überdies ist er durch seine vielfältigen Geschäftskontakte ein Multiplikator: Nimmt er von der Zusammenarbeit mit Ihnen negative, nervige Erinnerungen mit, bleiben diese sehr hartnäckig im Gedächtnis. Sie werden ihn nicht nur davon abhalten, bei Ihnen einzukaufen, sondern er wird sie auch im Bekanntenkreis zum Besten geben. So entsteht im Schneeballsystem rasch ein Image, das der Apotheke schadet.

Viel besser ist es, Sie haben in der Zusammenarbeit einen positiven Eindruck hinterlassen. Dann wird er sicher für seinen Arzneimitteleinkauf zu Ihnen kommen und Ihr Team überdies im Kunden- und Bekanntenkreis weiterempfehlen. ■

Verena Gertz,
Marketingfachfrau



© Philippa Willits / 123rf.com

bietern, statt wie Sie sonst zu Privatkunden (Konsumenten) in der Offizin. Eigentlich liegt es in einer solchen Situation an Ihrem Gegenüber, auf Sie einen guten Eindruck zu machen und Sie mit seinem Marketing und mit seiner Leistung zu überzeugen. Wenn Sie aber die Wechselwirkungen beachten, können

Aber die Gelegenheit zu nutzen und sich Diva-artig als „König Kunde“ zu verhalten, sollten Sie im Interesse der Apotheke vermeiden.

Umgang mit Ihren Dienstleistern Viel empfehlenswerter ist da ein freundliches, partnerschaftliches Verhalten. Insbe-



NEU



NEURODERMITIS

INTENSIVPFLEGE IN AKUTEN PHASEN

> Der Leidensdruck ist hoch

Als PTA nehmen Sie eine wichtige Rolle bei der Neurodermitis-Beratung ein, denn Neurodermitis-Patienten sind oft verunsichert und nicht ausreichend informiert. Entsprechend fordert die Beratung viel Geduld und Fingerspitzengefühl. Sie können bei der stadiengerechten Auswahl der Pflegeprodukte und mit wertvollen Tipps zur Lebensführung helfen. Motivieren Sie Ihre Kunden zu einer konsequenten Anwendung der Basispflege.

> Neurodermitis verläuft meist in zwei Phasen

Typischerweise wechseln symptomfreie und akute Phasen. Während des Schubes kommt es zu einer Entzündung der Haut, die mit starkem Juckreiz einhergeht. Dann setzt eine Zeit der Symptomfreiheit ein. Doch da die Hautbarriere chronisch gestört ist, können selbst auf scheinbar intakter Haut unterschwellige Entzündungen bestehen. Kleinste Auslöser setzen den „Teufelskreis“ aus Entzündung, Juckreiz und Kratzen wieder in Gang. Eine konsequente Hautpflege zur Stärkung der Hautbarriere ist daher für jeden Neurodermitiker unerlässlich. Sie kann auch die Intervalle zwischen den Schüben verlängern.

> In beiden Phasen: Eucerin® AtopiControl

In 10-jähriger intensiver Forschung hat Eucerin® eine Systempflege entwickelt, die auf die speziellen Bedürfnisse beider Phasen abgestimmt ist.

Die AtopiControl-Basispflege

Die tägliche Pflege wirkt Juckreiz, Hautirritationen und Trockenheit entgegen und sorgt für eine beruhigte, widerstandsfähige Haut.

NEU: Die AtopiControl-Akutpflege

Die Akut Creme bei akuten Schüben verbessert das Hautbild aufgrund ihrer intensiven Pflegewirkung – vergleichbar mit der Wirkung von 1% Hydrokortison*. Sie beruhigt die gereizte Haut und lindert Juckreiz und Hautrötungen. Das Anti-Juckreiz Spray lindert Juckreiz sofort.

> AtopiControl Akut Creme – Intensivpflege in akuten Phasen



Eucerin® Haut Institut
Diagnose · Beratung · Behandlung



Beratung leicht gemacht:
Eucerin® AtopiControl

Silke Kaja,
Leitung Eucerin® Haut Institut
www.Eucerin.de/Hautinstitut

TIPP 1: FÜR DIE BERATUNG

Viele Neurodermitiker kommen zu Ihnen in die Apotheke, wenn sich auf der Haut schon erste Rötungen zeigen und eine Basispflege nicht mehr ausreicht. Dennoch möchten sie noch nicht zu Kortison greifen. Hier ist die AtopiControl Akut Creme eine gute Empfehlung.

TIPP 2: FÜR DIE KUNDENANSPRACHE

„Bei einem akuten Neurodermitis-Schub kommt es auch darauf an, die Haut mit der richtigen Pflege zu versorgen, die Juckreiz, Hautrötung und Trockenheit entgegenwirkt. Kennen Sie schon die neue Akut Creme von Eucerin®?“

TIPP 3: FÜR DIE EMPFEHLUNG

„Ich empfehle Ihnen die Akut Creme von Eucerin®, weil sie Ihre Haut selbst im akuten Schub so intensiv pflegt, dass meistens keine weiteren Cremes erforderlich sind.“