

# Erwartungsvolle Zeit

**P**lätzchenduft, Kerzenschein, Gemütlichkeit, Zeit für harmonisches Miteinander, Vorfreude auf liebevolles Schenken und/oder Beschenkt-Werden, leckeres außergewöhnliches Essen und eine Art Auszeit zum Zur-Ruhe-Kommen und sich auf das „wirklich Wichtige“ im Leben besinnen. Sieht so in etwa auch

ten Dinge, die für das warme Wohlgefühl sorgen. Eine Weihnachtskarte, die zwar erst an Weihnachten und nicht davor geschrieben wurde, dafür aber mit Ruhe und Tiefgang, erfreut auch noch am 28. Dezember. Und wenn Muttern ein Päckchen mit Plätzchen schickt, fehlt zwar der Backduft in der eigenen Wohnung, aber schmecken tut's dennoch wie früher.

Mal wurden die Hoffnungen erfüllt, mal hatten sich die Eltern (oder der Weihnachtsmann) etwas überraschend anderes Schönes ausgedacht.

## Erwartung und Marketing

Setzt man den Begriff „Erwartung“ aber in Zusammenhang mit Marketing, ist man ganz schnell nicht mehr bei „Hoffnung“, sondern bei der

## Kennen - erfüllen - übertreffen

Insbesondere negative Mund-zu-Mund-Propaganda möchte niemand, weshalb auch Sie im Team sich tagtäglich bemühen, die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen. Erwartungen erfüllen stellt Kunden zufrieden – so wie das Erfüllen von Wunschzettelpunkten Kinder unterm Weihnachtsbaum zufrieden stellt. Erwartungen übertreffen dagegen sorgt an Heilig Abend für leuchtende Kinderaugen und beim Kunden für Begeisterung und dauerhafte Bindung. Und sowohl an Weihnachten wie auch am HV-Tisch ist diese geäußerte Begeisterung ein schöner Lohn für den oder die „Schenkende“.

## Es sind die kleinen Dinge

Wie an Weihnachten sind es auch in der Apotheke meist gar nicht kostspielige, sondern kleine, spontane, phantasievolle Ideen, die dem Gegenüber eine Freude machen. Es sind Gesten und Aufmerksamkeiten, die überraschen und begeistern, weil sie für Wohlbefinden sorgen. Ein Bonbon bei Heiserkeit, ein Schluck heißer Kräutertee an einem Wintertag oder einfach nur ein aufmunterndes Lächeln. Reduzieren Sie also zu Hause wie auch in der Apotheke den Weihnachtsstress. Es sind selten die teuren Geschenke und großen Aktionen, die nachhaltig glücklich machen. Schon Antoine de Saint-Exupéry wusste: „Die schönste Freude erlebt man immer da, wo man sie am wenigsten erwartet hat.“ Frohe Weihnachten! ■

Verena Gertz,  
Marketingfachfrau

Graut Ihnen eher vor dem Weihnachtsstress? Denn natürlich dreht sich die Welt auch im Dezember weiter, setzt der Arbeitsalltag nur an den Feiertagen und Wochenenden aus, die dann für alles herhalten müssen.



© Alexander Reiths / 123rf.com

Ihre Idealvorstellung der Advents- und Weihnachtszeit aus? Und schon sind wir mittendrin im Erwartungsstress.

**Unverhofft - oft viel schöner** Dabei – seien wir ehrlich – sind es doch wie so oft im Leben die kleinen und die unverhoff-

**Zustand des Wartens, Spannung, Hoffnung** So definiert der Duden den Begriff „Erwartung“, was für mich sehr gut die Vorweihnachtszeit beschreibt, geprägt von Kindheitserinnerungen mit Adventskalender, Nikolausstiefel, Adventskranz und Wunschzettelschreiben.

Erwartungshaltung von Kunden gegenüber Produkten und Dienstleistungen, die tunlichst erfüllt werden sollte. Andernfalls, das wissen wir, stimmen Kunden mit den Füßen ab (gehen also woanders hin) und erzählen ihre enttäuschte Erwartung auch noch lautstark weiter.

## Neu: ImoFlora® Bifido – Interessante Infos zum neuen Nahrungsergänzungsmittel

Der Darm ist weit mehr als ein Verdauungsorgan. Er übernimmt bei der Immunabwehr entscheidende Funktionen und trägt zu unserem Wohlbefinden bei. Auch hierzulande rückt der Darm, der in Japan aufgrund seiner Bedeutung als „geehrte Mitte“ bezeichnet wird, ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Die ergänzende Einnahme von im Darm vorkommenden Bakterien kann die Darmflora unterstützen. Das neue ImoFlora® Bifido enthält natürliche Bifidobakterien: pro Kautablette mindestens 1 Mrd. Bifidobakterien, garantiert bis zum Mindesthaltbarkeitsdatum.

**Welche Vorteile** das Nahrungsergänzungsmittel bietet, können Sie der folgenden Gesprächssituation entnehmen, in der sich eine Kundin Rat suchend an die PTA wendet.

**Kundin:** Ich achte schon sehr auf meine Ernährung und lebe gesund. Aber ich würde gern noch mehr für mich tun – vor allem, wenn wieder stressige Zeiten kommen!

**PTA:** Unsere Ernährung kann Einfluss auf das Wohlbefinden haben. Nahrungsergänzungsmittel können eine sinnvolle Unterstützung sein. Ich kann Ihnen, jetzt ganz neu, ImoFlora® Bifido mit dem Bifidobakterium BB-12® empfehlen. Das sind Kautabletten mit leckerem Orangengeschmack.

**Kundin:** Von Bifidobakterien habe ich schon gehört. Aber ich dachte, die kommen nur in Joghurts vor!?

**PTA:** Nein, die gibt es auch in hoher Konzentration in Nahrungsergänzungsmitteln. Jede Kautablette ImoFlora® Bifido enthält garantiert 1 Milliarde lebensfähige Bifidobakterien. Die sind Bestandteil unserer natürlichen Darmflora. Mit ImoFlora® Bifido können die



Bifidobakterien dem Verdauungssystem zugeführt werden.

**Kundin:** Das ist ja interessant. Wie muss ich das denn einnehmen?

**PTA:** Die ImoFlora® Bifido Kautabletten können Sie ganz einfach ohne Wasser einnehmen. Von Vorteil ist auch, dass Sie die Tabletten nicht kühlen müssen, im Gegensatz zu vielen anderen Produkten. Sie können ImoFlora® Bifido also problemlos unterwegs oder wenn Sie auf Reisen sind anwenden. Die Tabletten befinden sich in einer praktischen Röhren-Verpackung.

**Kundin:** Und wie lange nehme ich die Tabletten?

**PTA:** Es gibt keine zeitliche Anwendungsbeschränkung bei ImoFlora® Bifido. Sie können es mit 1 Kautablette pro Tag dauerhaft verwenden. Möglich ist auch die Anwendung als Kur. Dazu nehmen Sie über 3 bis maximal 6 Wochen 3 mal am Tag 1 Kautablette. Wann Sie ImoFlora® Bifido verwenden, ist grundsätzlich egal. Ausnahme: Wenn Sie zugleich Antibiotika nehmen müssen, sollte zwischen der Einnahme des Antibiotikums und dem Verzehr von ImoFlora® Bifido ein Abstand von 2 bis 3 Stunden liegen.

**Kundin:** Das klingt gut. Ich nehme es auf jeden Fall mal mit zum Ausprobieren.

### ImoFlora® Bifido : nützliche Hinweise für Ihre Kunden

- Enthält natürlich im menschlichen Darm vorkommende Bakterien
- 1 Mrd. Bifidobakterien BB-12® pro Kautablette garantiert bis zum MHD
- Kautablette mit angenehmem Orangengeschmack
- Schon für Kinder ab 1 Jahr geeignet
- Gluten- und laktosefrei

### Neu und apothekenexklusiv

- **Keine** Kühlschrankspeicherung erforderlich
- **Kein** Wasser für die Einnahme nötig
- **Praktische Röhren-Verpackung erleichtert** Mitnahme

Gratismuster und mehr Infos unter [imoflora-bifido.de](http://imoflora-bifido.de)

