

# Inhalt

---

Vorwort	5
<b>1 Aktiv verkaufen – ein Gewinn für Patienten und Apotheker</b>	<b>15</b>
Werden Sie aktiv!	15
Versorgung mit Arzneimitteln: Verkaufen und Empfehlen	18
Einwände gegen das aktive Verkaufen	20
Die aktive Empfehlung zum Nutzen der Patienten	24
Die aktive Empfehlung zum Nutzen der Apotheke	26
Voraussetzungen für erfolgreiche Empfehlungen	27
<b>2 Motivation zum aktiven Verkauf</b>	<b>31</b>
<b>2.1 Die Beziehung zum Kunden</b>	<b>32</b>
Rollenkonfusion zwischen Kaufmann und Heilberufler	32
Die innere Einstellung zum Kunden	35
Bedarf und Bedürfnisse der Kunden	39
Der Kunde unter der Lupe	41
Lassen Sie sich auf jeden Kunden ein!	44
<b>2.2 Die Beziehung zur Ware</b>	<b>45</b>
Die Bedeutung der Warenkenntnis	47
Ihre Empfehlungen sind erwünscht!	48
Das Warenlager	50
Der Wert der Ware	50
<b>2.3 Die Beziehungen im Apothekenteam</b>	<b>52</b>
Die Zusammenarbeit im Team	53
Ziele setzen – Ziele erreichen	53
Mitarbeiterbesprechungen	56

<b>3 Das aktive Beratungsgespräch</b>	<b>61</b>
<hr/>	
3.1 Aktiv empfehlen statt passiv ausliefern	61
3.2 Aktiv begrüßen!	66
3.3 Aktiv das Gespräch eröffnen!	67
Fragen zur Gesprächseröffnung	68
Beratungsinhalte als Gesprächseinstieg	70
3.4 Aktiv den Bedarf ermitteln!	71
Aufnehmendes Zuhören – Zuwenden und Hinhören	72
Effektives Fragen	77
Notwendige Fragen für eine individuelle Empfehlung	79
3.5 Aktiv empfehlen – Pflicht bei jedem Verkauf!	83
Die Bestätigung des Kundenwunsches	87
Die alternative Empfehlung	87
3.6 Die Kür: aktiv zusätzlich empfehlen!	88
Der richtige Zeitpunkt	92
Formulierungen zum Einstieg in die aktive Empfehlung	93
Indirekte Arten der aktiven Empfehlung	96
Der Preis – der Wert eines Arzneimittels	98
Ablehnung der aktiven Empfehlung	100
Grenzen des Zusatzverkaufs	101
3.7 Ende gut – alles gut!	103
3.8 Vom oberflächlichen Auslieferungsgespräch zur aktiven Rundumversorgung	104
<b>4 Ideen für Zusatzempfehlungen</b>	<b>109</b>
<hr/>	
Tipps zur Ideensammlung	109
Brainstorming	109
Logische Suchprinzipien	111
Pharmazeutische Betreuung	115
Homöopathie in der Zusatzempfehlung	116

5 Indikationsbezogen aktiv empfehlen – die Rundumversorgung	121
<hr/>	
5.1 Schmerzen	121
Kopfschmerzen	123
Muskel- und Gelenkschmerzen	130
Menstruationsbeschwerden	135
Zahnschmerzen	137
5.2 Erkältungskrankheiten	139
Kopf- und Gliederschmerzen	140
Halsschmerzen, Heiserkeit	140
Husten	141
Schnupfen	143
Ohrenschmerzen	145
Ärztliche Behandlung im Verlauf einer Erkältung	146
5.3 Allergie	149
Heuschnupfen	149
Allergische Konjunktivitis	151
Asthma bronchiale	152
5.4 Beschwerden im Verdauungstrakt	153
Sodbrennen	154
Magenschmerzen	155
Gallenbeschwerden	157
Übelkeit und Erbrechen	158
Durchfall	158
Blähungen	160
Verstopfung	160
Hämorrhoiden	162
5.5 Blasen-/Nierenbeschwerden	165
Reizblase - Blasenentzündung	165
Blasenschwäche – Inkontinenz	166
Prostatabeschwerden	167

<b>5.6 Beschwerden der Geschlechtsorgane und Schwangerschaftswunsch</b>	<b>168</b>
Zyklusstörungen	169
Schwangerschaftswunsch	169
Vaginalmykosen	171
<b>5.7 Hauterkrankungen und Beschwerden auf der Haut</b>	<b>173</b>
Pickel und Akne	173
Juckreiz	174
Insektenstiche – allergische Hautreaktionen	175
„Sonnenallergie“ – polymorphe Lichtdermatose	176
Sonnenbrand	177
Lippenherpes	177
Wundbehandlung	178
Hautpilzerkrankungen	178
<b>5.8 Venenerkrankungen</b>	<b>181</b>
Krampfadern	181
<b>5.9 Herz-Kreislauf-Erkrankungen</b>	<b>184</b>
Durchblutungsstörungen der Beine	184
Koronare Herzkrankheit	185
Durchblutungsstörungen des Gehirns	186
Bluthochdruck	187
<b>5.10 Stoffwechselstörungen und Gewichtsprobleme</b>	<b>190</b>
Diabetes mellitus	190
Fettstoffwechselstörungen	191
Übergewicht	192
<b>5.11 Psychische und psychosomatische Probleme</b>	<b>194</b>
Schlafstörungen	194
Konzentrationsstörungen	196
Depressive Verstimmungen	197
Erschöpfungszustände, Abgeschlagenheit, Müdigkeit	198
Appetitlosigkeit	200
Schwindel	202

6 Themenbezogene Zusatzempfehlungen	209
6.1 Thema: Hausapotheke	210
6.2 Thema: Reise	213
6.3 Thema: Sport	217
6.4 Thema: Sonne	219
6.5 Thema: Haut	221
6.6 Thema: Baby und Wochenbett	223
6.7 Thema: Wechseljahre	225
6.8 Thema: Alter	226
7 Situationsbezogene Zusatzempfehlungen: witzige Ideen querbeet	233
8 Ein Tee für jede Gelegenheit und andere „Zusatzrenner“	239
8.1 Arzneitees	239
8.2 Vitamine	242
8.3 Mineralstoffe	245
8.4 Kosmetik	246
8.5 Bücher aus der Apotheke	248
Literatur	251
Sachregister	252
Die Autorin	256