

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Einleitung	XI
1 Das Beratungsgespräch	1
1.1 Beratungsgespräche erfolgreich führen	2
1.1.1 Das Lächeln im Beratungsgespräch.....	2
1.1.2 Blickkontakt mit dem Kunden.....	2
1.1.3 Vertrauen aufbauen	2
1.1.4 Persönliche Ausstrahlung	2
1.1.5 Körpersprache	2
1.1.6 Berufskleidung	3
1.1.7 Einfühlsames Zuhören und Gespräche kürzen, wenn viel los ist.....	3
1.1.8 Warenpräsentation.....	5
1.1.9 Preisintensive Produkte empfehlen.....	6
1.1.10 Genau das habe ich noch zu Hause.....	7
1.1.11 Rabattverträge kurz und prägnant erklärt	7
1.2 Der Aufbau eines gut geführten Beratungsgesprächs.....	7
1.2.1 Der Kunde kommt mit Beratungswunsch.....	8
1.2.2 Der Kunde kommt mit einem Produktwunsch	18
1.2.3 Der Kunde kommt mit einem grünen Rezept	19
1.2.4 Der Kunde kommt mit einem Antibiotikum-Rezept.....	19
2 Beratung und Therapieergänzung bei ausgewählten Indikationen	22
2.1 Allergien	23
2.1.1 Heuschnupfen	23
2.1.2 Allergische Hautreaktion	28
2.1.3 Sonnenallergie	31
2.2 Auge.....	34
2.2.1 Bindehautreizung	34
2.2.2 Trockenes Auge	36
2.2.3 Lidrandentzündung.....	37
2.3 Beschwerden des Gastrointestinaltrakts	39
2.3.1 Blähungen.....	39
2.3.2 Übelkeit	42
2.3.3 Bauchschmerzen bzw. Bauchkrämpfe.....	43
2.3.4 Durchfall (akut).....	44

2.3.5	Sodbrennen	47
2.3.6	Verstopfung	50
2.4	Blasenerkrankungen	53
2.4.1	Blasenreizung	53
2.4.2	Bakterielle Blasenentzündung	55
2.5	Erkältung	59
2.5.1	Halsschmerzen	59
2.5.2	Schnupfen	63
2.5.3	Husten	66
2.5.4	Immunsystem	69
2.6	Fußpilz und Nagelpilz	70
2.6.1	Fußpilz	70
2.6.2	Nagelpilz	73
2.7	Hautausschlag, Neurodermitis	74
2.7.1	Neurodermitis	74
2.7.2	Leicht reizbare Haut	77
2.8	Hämorrhoidalleiden	78
2.8.1	Hämorrhoiden	78
2.9	Juckreiz	81
2.9.1	Insektenstiche	81
2.9.2	Allergische Reaktion nach Insektenstich	83
2.10	Kopfschmerzen, Migräne	84
2.10.1	Spannungskopfschmerzen	84
2.10.2	Migräne	87
2.11	Herpesinfektion	90
2.11.1	Lippenherpes	90
2.12	Menstruationsbeschwerden	93
2.12.1	Krämpfe, Schmerzen	93
2.13	Mittelohrentzündung, Ohrenschmerzen	95
2.13.1	Ohrenschmerzen	95
2.13.2	Mittelohrentzündung	98
2.14	Raucherentwöhnung	99
2.14.1	Nicotinersatztherapie	99
2.15	Schlafstörungen	100
2.15.1	Schlafmittel	100
2.16	Sonnenschutz	103
2.16.1	Sonnenbrand	103

2.17	Sportverletzung	106
2.17.1	Verstauchung	106
2.17.2	Sehnenscheidenentzündung	109
2.17.3	Muskelverspannung	111
2.18	Vaginalinfektion	114
2.18.1	Vaginalmykose	114
2.19	Venenschwäche	117
2.19.1	Bestehende Venenschwäche	117
2.19.2	Reiseprophylaxe bei Venenschwäche	120
2.20	Wechseljahresbeschwerden	121
2.20.1	Schweißausbrüche	121
2.20.2	Stimmungsschwankungen	122
2.20.3	Osteoporosevorbeugung	123
3	Empathie in der Kundenkommunikation	124
3.1	Gelungene Kommunikation	125
3.1.1	Sozialkompetenz und Empathie	125
3.1.2	Weshalb ist das Thema in der Apotheke so wichtig?	125
3.1.3	Ihre innere Haltung macht den Unterschied	126
3.1.4	Hilfsmittel für die Kundenkommunikation	126
3.2	Der Teamerfolg sichert den Apothekenerfolg	127
3.2.1	Die Folgen eines dysfunktionalen Teams	127
3.2.2	So werden Sie ein gutes Team	129
3.2.3	Wie bildet sich ein Team?	129
3.2.4	Schlüssel zum Teamerfolg	130
3.2.5	Neue Teammitglieder erfolgreich integrieren	132
3.2.6	Teilzeit im Team	132
3.2.7	Was tun, wenn es nicht klappt?	132
3.2.8	Was ist eigentlich ein Konflikt?	133
3.3	Herausfordernde Kundenkommunikation in der Praxis	137
3.3.1	Kundeneinwände	137
3.3.2	Rabattverträge	137
3.3.3	Umgang mit schwierigen Kunden	138
3.3.4	Ihre persönliche Grenze ist erreicht	139
3.3.5	Konfliktklärung im Kundengespräch	140
3.3.6	Umgang mit schwerkranken Kunden	140
3.3.7	Erfolgreich telefonieren	141
	Bildnachweis	142
	Sachregister	143
	Die Autorinnen	148