

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Einleitung	XI
Was bringt Ihnen dieses Buch als Apothekenmitarbeiter?	XI
Welche Ziele verfolgen wir im Kundengespräch?	XI
1 Das Beratungsgespräch	3
1.1 Beratungsgespräche erfolgreich führen	3
1.1.1 Das Lächeln im Beratungsgespräch	3
1.1.2 Blickkontakt mit dem Kunden	3
1.1.3 Vertrauen aufbauen	3
1.1.4 Persönliche Ausstrahlung	4
1.1.5 Körpersprache	4
1.1.6 Berufskleidung	4
1.1.7 Einfühlsames Zuhören und Gespräche kürzen, wenn viel los ist	5
1.1.8 Warenpräsentation	6
1.1.9 Preisintensive Produkte empfehlen	7
1.1.10 Genau das habe ich noch zu Hause	7
1.1.11 Rabattverträge kurz und prägnant erklärt	8
1.2 Der Aufbau eines gut geführten Beratungsgesprächs	8
1.2.1 Der Kunde kommt mit Beratungswunsch	8
1.2.2 Der Kunde kommt mit einem Produktwunsch	17
1.2.3 Der Kunde kommt mit einem grünen Rezept	18
1.2.4 Der Kunde kommt mit einem Antibiotikum-Rezept	18
2 Beratung und Therapieergänzung bei ausgewählten Indikationen	23
2.1 Allergien	23
2.1.1 Heuschnupfen	23
2.1.2 Allergische Hautreaktion	26
2.1.3 Sonnenallergie	29
2.2 Beschwerden des Gastrointestinaltrakts	32
2.2.1 Blähungen	32
2.2.2 Übelkeit	35
2.2.3 Bauchschmerzen/Bauchkrämpfe	36
2.2.4 Durchfall (akut)	37
2.2.5 Sodbrennen	40
2.2.6 Verstopfung	43

2.3	Blasenerkrankungen	46
2.3.1	Blasenreizung	46
2.3.2	Bakterielle Blasenentzündung	48
2.4	Erkältung	51
2.4.1	Halsschmerzen	51
2.4.2	Schnupfen	54
2.4.3	Husten	57
2.5	Fußpilz/Nagelpilz	59
2.5.1	Fußpilz	59
2.5.2	Nagelpilz	62
2.6	Hautausschlag/Neurodermitis	63
2.6.1	Neurodermitis	63
2.6.2	Leicht reizbare Haut	66
2.7	Hämorrhoidalleiden	67
2.7.1	Hämorrhoiden	67
2.8	Juckreiz	70
2.8.1	Insektenstiche	70
2.8.2	Allergische Reaktion nach Insektenstich	72
2.9	Kopfschmerzen/Migräne	73
2.9.1	Spannungskopfschmerzen	73
2.9.2	Migräne	76
2.10	Herpesinfektion	79
2.10.1	Lippenherpes	79
2.11	Menstruationsbeschwerden	82
2.11.1	Krämpfe/Schmerzen	82
2.12	Mittelohrentzündung/Ohrenschmerzen	84
2.12.1	Ohrenschmerzen	84
2.12.2	Mittelohrentzündung	86
2.13	Raucherentwöhnung	88
2.13.1	Nicotinersatztherapie	88
2.14	Schlafstörungen	89
2.14.1	Schlafmittel	89
2.15	Sonnenschutz	92
2.15.1	Sonnenbrand	92
2.16	Sportverletzung	95
2.16.1	Verstauchung	95
2.16.2	Sehnenscheidenentzündung	97
2.16.3	Muskelverspannung	99

2.17	Vaginalinfektion	102
2.17.1	Vaginalmykose	102
2.18	Venenschwäche	105
2.18.1	Bestehende Venenschwäche	105
2.18.2	Reiseprophylaxe bei Venenschwäche	108
2.19	Wechseljahrsbeschwerden	109
2.19.1	Schweißausbrüche	109
2.19.2	Stimmungsschwankungen	110
2.19.3	Osteoporosevorbeugung	111
3	Empathie in der Kundenkommunikation	115
3.1	Gelungene Kommunikation	115
3.1.1	Weshalb ist das Thema in der Apotheke so wichtig?	116
3.1.2	Ihre innere Haltung macht den Unterschied	116
3.2	Konflikte im Team verhindern beste Ergebnisse	117
3.2.1	Was ist überhaupt ein Konflikt?	118
3.3	Herausfordernde Kundenkommunikation ganz praktisch	119
3.3.1	Kundeneinwände	119
3.3.2	Rabattverträge	120
3.3.3	Der Umgang mit schwierigen Kunden	121
3.3.4	Ihre persönliche Grenze ist erreicht	122
3.3.5	Konfliktklärung im Kundengespräch	122
3.3.6	Umgang mit schwerkranken Kunden	123
3.3.7	Erfolgreich telefonieren	124
	Sachregister	125
	Die Autorin	130