

## 2 Beratung und Therapieergänzung bei ausgewählten Indikationen

In ► Kapitel 2.1.1 wird ein komplettes Beratungsgespräch bei Heuschnupfen aufgezeigt. Da die Beratungsgespräche häufig ähnlich ablaufen, werden bei den darauf folgenden Beispielen nur noch die **Gesprächsausschnitte**, die für die Zusatzempfehlung wichtig sind, dargestellt:

- Ausschnitte aus der Bedarfsanalyse,
- Zusatzfrage,
- Nutzenargumentation,
- Null-Cent-Tipps.

Allgemeine Tipps werden am Ende der Indikation aufgezeigt.

Diese Gespräche zeigen einen Idealfall auf, der in der Praxis, z. B. wenn der Kunde in Eile ist, nicht immer so abläuft.

### 2.1 Allergien

#### 2.1.1 Heuschnupfen

##### Kunde wünscht ein Arzneimittel gegen Heuschnupfen

##### Gesprächseinstieg

**Berater:** Guten Morgen Herr Maier, was kann ich für Sie tun?

**Kunde:** Guten Tag, ich hätte gerne ein Mittel gegen Heuschnupfen.

Bedarfsanalyse	
?	!
Berater	Kunde
Für wen ist es?	Für mich.
Welche Beschwerden liegen vor?	Die Augen brennen und die Nase läuft.

Seit wann liegen die Beschwerden vor?	Seit drei Tagen.
Wie häufig treten die Beschwerden auf?	Jedes Jahr sechs bis acht Wochen lang.
Haben Sie etwas dagegen unternommen?	Letztes Jahr habe ich Livocab® Kombi probiert.
Wie gut hat es Ihnen geholfen?	Es half mir gut.
Nehmen Sie regelmäßig Medikamente ein?	Nein
<b>+</b> <b>Zusatzfrage</b>	
Gehen Ihre Beschwerden damit ganz weg?	Wenn ich den ganzen Tag im Freien war, reicht es nicht aus.

Der Berater bringt Livocab® direkt Kombi, welches als Antihistaminikum lokal an Auge und Nase wirkt und 20 Tabletten mit dem Wirkstoff Cetirizin.

### Empfehlung/Dosierung und Nutzenargumentaion

**Berater:** Das sind die Livocab® Augentropfen und das Nasenspray. Bitte schütteln Sie jedes Fläschchen, bevor Sie es anwenden. Sie können Augen- und Nasentropfen 2–4-mal täglich anwenden, jeweils 1 Tropfen pro Auge bzw. 2 Sprühstöße pro Nasenloch. Dadurch werden Ihre Symptome gelindert.

### Überleitung und Berechtigung zur Therapieergänzung

**Berater:** Da Sie mir sagten, dass Livocab® nicht ausreicht, sobald Sie viel im Freien sind, rate ich Ihnen für solche Tage, eine Cetirizin-Tablette einzunehmen. Damit werden die Symptome noch stärker reduziert und Sie können den ganzen Tag die Natur genießen.

**Kunde:** Das probiere ich aus. Das klingt gut.  
(Jetzt Produkte einscannen und verkaufen.)

### Gesprächsabschluss mit Null-Cent-Tipps

**Berater:** Am besten waschen Sie Ihre Haare und duschen sich, bevor Sie zu Bett gehen. Dann sind Sie die Pollen auf der Haut und den Haaren schon mal los. Bewahren Sie Ihre Kleidung nicht im Schlafraum auf. Am besten lüften Sie zwischen 19 und 24 Uhr und lassen ansonsten die Fenster im Schlafraum geschlossen.

**Kunde:** Vielen Dank für die Tipps.

**Berater:** Dann wünsche ich Ihnen einen wunderschönen Sommer.

**Kunde:** Vielen Dank für Ihre Beratung.

## Kunde: Ich möchte 20 Loratadin-Tabletten

Bedarfsanalyse	
? Berater	! Kunde
Ist es für Sie selbst?	Ja, es ist für mich.
Gegen welche Beschwerden nehmen Sie es ein?	Gegen Heuschnupfen. Meine Nase schwillt zu und meine Augen jucken.
Wie gut hat es Ihnen geholfen?	Wenn ich es einnehme gut, doch ich nehme es nicht täglich, da es mich sehr müde macht. Ich nehme es nur in meiner Freizeit.
+ Zusatzfrage	
Wie häufig haben Sie die Beschwerden?	Ich habe häufig Beschwerden, doch ich kann mir beruflich nicht leisten müde zu werden.

Der Berater zeigt dem Kunden 20 Tabletten mit dem Wirkstoff Cetirizin, dazu die Kombipackung Vividrin® akut Azelastin gegen Heuschnupfen.

Da der Kunde durch das Loratadin müde wird, sollten Sie ihm hier ein anderes Produkt empfehlen. Als Alternative eignet sich Cetirizin. Beide Wirkstoffe sind vergleichbar, doch ist es möglich, dass der Einzelne darauf mit unterschiedlicher Ausprägung von Müdigkeit reagiert. Durch die Einnahme am Abend, vor einem geplanten Tag in der Natur, lassen sich die allergischen Beschwerden deutlich stärker reduzieren und eine auftretende Müdigkeit eher in Kauf nehmen, als an Tagen der Berufstätigkeit. Für Arbeitstage empfehlen Sie ihm ein Azelastin-Präparat zur lokalen Anwendung, damit ist er fit für den Tag und seine Beschwerden werden auch gelindert.

**Besprechen Sie bitte immer zuerst das Produkt, das der Kunde gewünscht hat.**

### Nutzenargumentation

**Cetirizin:** Damit gehen Ihre Beschwerden deutlich zurück und Sie können Ihre Freizeit in der Natur genießen. Es kann sein, dass dieser Wirkstoff Sie nicht so müde macht, wie das Loratadin.

**Vividrin® akut Azelastin:** Durch die Augentropfen und das Nasenspray gehen die Beschwerden zurück und Sie sind garantiert leistungsfähig und fit für Ihre Arbeit.

### Null-Cent-Tipps

Achten Sie darauf, bei geschlossenem Fenster zu schlafen. Lüften Sie von 19 bis 24 Uhr. Am besten ist, vor dem Schlafengehen zu duschen und die Haare zu waschen, dann schlafen Sie die Nacht über pollenfrei.

### 2.2.5 Sodbrennen

#### Kunde möchte ein Arzneimittel gegen Sodbrennen

Bedarfsanalyse	
<b>?</b> Berater	<b>!</b> Kunde
Ist es für Sie selbst?	Ja.
Wie äußern sich Ihre Beschwerden?	Ich habe nach dem Essen Sodbrennen.
Seit wann haben Sie diese Beschwerden?	Seit ein paar Tagen.
Haben Sie schon etwas unternommen?	Nein.
Wie häufig tritt das auf?	Ich hatte es vor Jahren schon einmal.
<b>+</b> Zusatzfrage	
Kennen Sie die den Auslöser?	Es tritt dann auf, wenn ich zu viel Stress und Druck in der Firma habe.

Hier ist die Empfehlung des Beraters Riopan® Magengel und als Therapieergänzung, um den Auslöser zu reduzieren, Neurodoron® Tabletten.

#### Nutzenargumentation

**Riopan® Magengel:** Das Magengel bindet Ihre überschüssige Magensäure und damit geht das Sodbrennen zurück.

**Neurodoron®:** Dadurch werden Sie insgesamt entspannter und ruhiger und können besser mit dem Stress im Beruf umgehen. Das wirkt der Ursache Ihrer Beschwerden entgegen.

#### Null-Cent-Tipps

Am besten essen Sie abends drei Stunden bevor Sie zu Bett gehen nichts mehr. Möglichst Zucker, Alkohol und Nicotin meiden. Leichte Mahlzeiten am Abend sind besser bekömmlich. Nicht zu scharf, nicht zu kalt und nicht zu heiß essen und trinken ist gut für Ihren Magen.