



Beratungshilfe Cross-Selling

Erkältung

Mit einer Zusatzempfehlung können gleich zwei Ziele erreicht werden:

1. Der Kunde fühlt sich umfassend beraten.
2. Die Apotheke macht einen zusätzlichen Umsatz.

Als größtes Immunorgan des Körpers spielt der Darm eine wichtige Rolle in der Immunantwort. So werden zum einen ca. 90 % aller Antikörper im Darm gebildet, zum anderen bilden Darmschleimhaut und Darmflora den ersten Abwehrmechanismus gegenüber Pathogenen, die über die Nahrung aufgenommen werden. Ein funktionsgestörter Darm kann somit auch die körpereigene Abwehr schwächen und das Ausbilden kleinerer Infekte begünstigen.

Klagt ein Kunde über wiederkehrende kleinere Infekte und holt sich zum wiederholten Mal ein Erkältungspräparat in der Selbstmedikation oder legt ein Grünes Rezept vor, kann neben der Beratung zum gewünschten Präparat auch immer nach der möglichen Ursache gefragt werden:

- ▶ Wie häufig haben Sie die Beschwerden? ▶ Was haben Sie bisher dagegen unternommen?
- ▶ Haben Sie noch andere Beschwerden? ▶ Seit wann haben Sie die Beschwerden?

ZUSATZEMPFEHLUNG:

Für eine erfolgreiche Zusatzempfehlung ist es wichtig, dem Kunden die möglichen Ursachen für die wiederkehrenden Infekte zu erklären und den Vorteil herauszustellen:

- ▶ **Erläutern Sie den potenziellen Grund für sein geschwächtes Immunsystem:** „Das Immunsystem hängt eng mit dem Darm und der Darmflora zusammen und bildet den ersten Abwehrmechanismus gegen eindringende Keime. Verantwortlich sind dafür vor allem die guten Bakterien des Darms. Ist das Gleichgewicht ihrer Zusammensetzung gestört, kann sich dies negativ auf das Immunsystem auswirken.“

▶ Erklären Sie den Nutzen von Milchsäurebakterien:

„Ist die Zusammensetzung des Gleichgewichts der Darmbakterien gestört, können sich schlechte Bakterien vermehren und das Immunsystem schwächen. Durch die gezielte Zufuhr von Bifido- und Milchsäurebakterien können gesunde Darmbakterien unterstützt werden.“

▶ Erklären Sie dem Kunden, wie er zusätzlich sein Immunsystem stärken kann:

„Bewegen Sie sich regelmäßig, um Ihre Verdauung auf Trab zu halten, und achten Sie auf eine gesunde und ausgewogene Ernährung. Diese sollte insbesondere ballaststoffreich und zuckerarm sein sowie probiotische Lebensmittel enthalten.“

Praxisbeispiel: Kunde, der ein Erkältungsprodukt kauft

Phyto-Extrakt aus Echinacea

Grippostad® C Hartkapsel 24 St.

- „Der Arzt hat Ihnen ein Erkältungsmittel auf einem Grünen Rezept verordnet.“
- „Zur Unterstützung Ihres Immunsystems empfehle ich Ihnen gerne **Probielle® Immun**. Es enthält die Vitamine A, B₆, B₁₂ und C sowie Folsäure, Zink und Selen, welche zu einer normalen Funktion des Immunsystems beitragen. Des Weiteren enthält es 1,2 Milliarden Milchsäurebakterien zur Besiedlung des Darms.“



Weitere Informationen: www.probielle.de