

# Cross-Selling Sommerapotheke

## Reiseapotheke, Sonnenschutz und Co.

**CD |** Die Sommermonate bieten Apotheken Potenzial für ein erfolgreiches Cross-Selling. Für viele Menschen beginnt die Reisezeit und die Sonne lockt mit ihren warmen Strahlen ins Freie. Doch gleichzeitig warten dort schon die unbeliebten Blutsauger. Hier können Apotheken ihre Beratung anbieten und ihre Kundschaft mit geeigneten Präparaten ausstatten – eine Win-win-Situation für beide Seiten.

Erfolgreiches Cross-Selling ist nicht das plumpe Aufdrängen von Zusatzkäufen, sondern versteht sich viel mehr als eine bewusste Empfehlung, die Kundinnen und Kunden einen spürbaren Mehrwert bringt. Erzeugt die Empfehlung Zufriedenheit, so ergibt sich daraus nicht nur ein finanzieller Zugewinn für die Apotheke, sondern auch ein Vorteil für die Kundenbindung. Wer sich gut beraten fühlt, wird die Apotheke sicherlich auch erneut aufsuchen. Die Vorteile liegen also ganz klar auf beiden Seiten.

### Reiseapotheke komplett?

Kommt ein Gespräch in der Apotheke auf das Thema Reise, so stehen verschiedene Punkte im Fokus: Neben der Aufklärung zu empfohlenen (Reise-)Impfungen, sollte auch erfragt werden, ob benötigte Dauermedikamente für chronisch Kranke ausreichend vorhanden sind. Gleichzeitig kann die Apotheke in Erfahrung bringen, ob eine Reiseapotheke schon vorhanden, vollständig und auf dem aktuellen Stand ist. Im Gesprächsverlauf können die typischen Fragen gestellt werden: Wer verreist wie lange und wohin? Welche typischen Beschwerden könnten auftreten? Vor allem Schmerz- und Fiebertmittel, Mittel gegen Magen-Darm-Beschwerden sowie Präparate gegen Symptome von Erkältungskrankheiten sind in der Reiseapotheke unverzichtbar. Eine Grundausstattung an Verbandstoffen und Mittel zur Wundbehandlung sollten ebenfalls mit an Bord sein. Dass dabei auch darauf geachtet wird, dass die Präparate im Hinblick auf Altersangaben sowie Neben- und Wechselwirkungen auf die Reisenden und möglicherweise bestehende Grunderkrankungen abgestimmt werden, versteht sich von selbst.

### Sonne und Insekten: Vorsicht ist besser als Nachsicht

Nicht nur auf Reisen, sondern auch generell bei Aktivitäten im Freien ist Sonnenschutz immer wichtig. Apotheken können ihre Kundschaft dafür sensibilisieren und geeignete Präparate empfehlen, immer angepasst an den individuellen Hauttyp und die persönlichen Vorlieben zur Handhabung. Sollte es dennoch zu einem Sonnenbrand kommen, können auch Präparate zur Linderung empfohlen werden.

Vermehrt in den Fokus rückt auch die Prävention von Insektenstichen, da mit dem Klimawandel vermehrt potenziell krankheitsübertragende Mücken-, aber auch Zeckenarten bei uns heimisch werden. Neben Tipps zur geeigneten Kleidung im Freien können Apotheken geeignete Repellents empfehlen. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass das ausgewählte Mittel zur Person passt, die sie anwendet – bei Repellents sind vor allem die Altersangaben zu berücksichtigen. Werden Sonnenschutz und Repellent parallel angewendet, ist für einen optimalen Schutz zunächst die Sonnencreme und erst danach das Mückenspray aufzutragen. Für den Fall, dass doch eine Mücke oder eine Zecke den Weg bis auf die ungeschützte Haut findet, kann die Apotheke auch Präparate für die Hausapotheke empfehlen, die den durch den Stich ausgelösten Juckreiz lindern. Zudem sollte eine Zeckenzange oder ein vergleichbares Werkzeug zur Entfernung von Zecken in jedem Haushalt und bestenfalls auch in jedem Wanderrucksack vorhanden sein.

### Wie erkenne ich die passende Kundschaft?

Für ein erfolgreiches Cross-Selling braucht es immer Feingefühl und Kreativität, um die richtige Situation zu erkennen. Kauft jemand beispielsweise ein Mittel gegen Sonnenbrand oder gegen Juckreiz bei einem Mückenstich, so kann man für die Zukunft direkt eine geeignete Prophylaxe empfehlen. Ist jemand auf der Suche nach Blasenpflastern für eine anstehende Wanderung, so können alle drei vorgestellten Themen (Reiseapotheke, Sonnen- sowie Insektenschutz) angesprochen werden – das Beratungsgespräch kann also aus vielen Richtungen starten. Wichtig: Eine gute Beratung braucht Zeit. Achten Sie daher darauf, dass sowohl Ihr Gegenüber als auch Sie nicht in Hektik verfallen und sich die nötige Zeit nehmen.