



**Nina Schackmann**-- Mitglied im PTA-Beirat, berichtet aus ihrem Apothekenalltag in der Apotheke im Globus in Saarlouis.

# Was Kunden wirklich meinen



Die Namen vieler Arzneimittel sind wahre Zungenbrecher. Wir PTA sind an sie gewöhnt. Kunden allerdings gehen die Wortschöpfungen aus den Marketingabteilungen der Pharmaindustrie schwer bis gar nicht über die Lippen. Umckaloabo® etwa kommt aus der Sprache der Zulu und bedeutet so viel wie starker Husten. Auch wenn der Name einzigartig klingt: Ich bekomme ständig neue Abwandlungen dazu zu hören, die mich zum Schmunzeln bringen. Dies ließe sich übrigens beliebig weiterführen: Douglas/Dulcolax®, Senseo/Deseo®, Ohne tuch/Onetouch®, Astrix-gel/Antistax®, Kanister/Canesten® oder Interkontinenz-einlagen/Inkontinenz-einlagen ...

Speziell sind auch Kunden, die ganz ohne Namen auskommen: „Ein Nasenspray in einer runden braunen Flasche mit Sprüh-aufsatz“, „Globuli in D6“ und der in unserer Apotheke ungeschlagene Evergreen „ASS von Paracetamol“ verlangen mir in der Offizin des Öfteren detektivisches Gespür ab.

Und gerade erst passiert: Kurz vor Feierabend verlangt eine Stammkundin noch ein Schuppenshampoo mit Schwefel. Ich bin mir ganz sicher, dass sie so ein Produkt bei uns noch nie gekauft hat, aber ich will nicht taktlos sein. Also zähle ich gefühlt alle Shampoos aus der Apotheke auf und befrage neben sämtlichen Kolleginnen auch Dr. Google. Nach unzähligen „Nee, das war es nicht und das auch nicht“, gebe ich auf und zeige der Dame einfach eine Packung Terzolin®. „Genau das wollte ich haben“, ruft sie begeistert. Mein Hinweis, dass dieses Produkt gar keinen Schwefel enthält, wird mit einem überraschten „Nicht? Aber das meinte ich“, kommentiert.

Da hilft es nur, die Nerven zu behalten und natürlich auch zu versuchen, die Kunden zu verstehen. Denn es gibt so unendlich viele Arzneimittel, die kann sich niemand merken, auch wir nicht!



## PTA DES JAHRES 2017: JETZT BEWERBEN

**Machen Sie mit**-- Als wir von DAS PTA MAGAZIN den Wettbewerb „PTA des Jahres“ gemeinsam mit Pharma Privat, der Kooperation der inhabergeführten Pharma-Großhandlungen Deutschlands, aus der Taufe hoben, hatten wir nicht damit gerechnet, dass die Resonanz so überwältigend sein würde: Wir stehen im fünften Jahr, und schon geht es wieder in die heiße Phase der Bewerbung. Unter [www.pta-des-jahres.de](http://www.pta-des-jahres.de) können sich alle PTA bis zum 31. Mai 2017 für den Wettbewerb „PTA des Jahres 2017“ anmelden. Das Formular ist interaktiv, sodass es bequem am Computer ausgefüllt werden kann. Wenn es keine Möglichkeit dazu gibt, dann kann der Bogen auch ausgedruckt und handschriftlich bearbeitet werden. Neu: Ein Foto von dem ausgefüllten Bewerbungsbogen kann zusammen mit einem Bild per Whatsapp an Tel.: 0170.782 50 11 gesendet werden. In der Entscheidung am 14. September 2017 müssen dann zehn PTA in einem Wettbewerb ihre Fähigkeiten als PTA unter Beweis stellen. Wir freuen uns schon jetzt auf ein spannendes Finale!

NÄHERES UNTER: [www.pta-des-jahres.de](http://www.pta-des-jahres.de)