

APOTHEKEN-BRIEF



Didier Ray
Verwaltungsratspräsident | Axapharm AG

Auf uns können Sie bauen!

Der steigende Druck auf die Pharmaindustrie, fehlende oder wenig innovative Produkte in den Pipelines sowie der aktuelle Globalisierungstrend haben in den letzten Jahren zu zahlreichen Fusionen und Übernahmen geführt. Die Pharmabranche konsolidiert sich auf internationalem Niveau. Die Pharmamultis richten ihre Strategien auf die globalisierten Märkte aus.

Viele Entscheidungen, die den hiesigen Markt und damit den Schweizer Fachhandel betreffen, werden vermehrt in den USA, Deutschland oder an den internationalen Firmensitzen getroffen.

Mit Axapharm hingegen verfügen die Schweizer Apotheken über einen rein nationalen und praxisnahen Partner mit einer kontinuierlich wachsenden und interessanten Produktpalette. Lokal verankert und vernetzt richten sich alle Anstrengungen von Axapharm ausschliesslich auf die Bedürfnisse des Schweizer Fachhandels, insbesondere der zugewandten Apothekerschaft. Die Fachhandelstreue ist ein strategisches Element und nicht nur ein Lippenbekenntnis. Dabei gilt es auch, den Fokus klar auf die bevorstehenden Änderungen und Herausforderungen des Marktes zu richten.

Chronische Krankheiten sind einerseits eine grosse Belastung für das Gesundheitswesen und andererseits bieten sie den Apotheken die Chancen für nachhaltige Betreuung und Bindung. Wussten Sie, dass mittlerweile jeder fünfte Einwohner über 60 Jahren an Diabetes

Wir setzen auf die Treuekarte

Ein treuer Kunde ist ein wertvoller Kunde. Diabetiker sind treue Kunden. Mit der attraktiven Axapharm-Treuekarte zeigen wir ihnen unsere Wertschätzung.



Menschen mit chronischen Krankheiten gehen viel häufiger in die Apotheke als zum Arzt. Bei ihnen können Apothekerinnen und Apotheker ihre ganze Kompetenz in die Waagschale werfen und sie engmaschig begleiten, sie bei Problemen unterstützen, Ihnen auch bei anderen Fragen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Dies hilft uns in einem immer härter umkämpften Gesundheitsmarkt. Regelmässige Apothekenbesucher sind der Garant für ein erfolgreiches Weiterbestehen des eigenen Geschäftes.

Deshalb gilt: neue Kunden gewinnen, aber ebenso die bestehenden pflegen. Jede noch so kleine Geste, die dem Kunden zeigt, dass er willkommen ist, unterstützt uns dabei. Gleichzeitig anerkennen wir regelmässiges, sinnvolles Blutzuckermessen und motivieren zu einer guten Diabetes-Einstellung.

Axapharm hat deshalb für das wichtige Segment der Diabetes-Patienten eine Treuekarte entwickelt. Jeder Kunde, der unser Axapharm Healthpro™

Blutzuckermessgerät verwendet, profitiert. Für den Bezug von 5 x 100 Teststreifen offerieren wir ihm einen Gutschein im Wert von 20 Franken. Damit kann er noch mehr für seine Gesundheit tun und sich etwas bei Ihnen besorgen, was ihm den täglichen Umgang mit seinem Diabetes einfacher macht, z.B. ein geeignetes Produkt für die Fusspflege.

Manche Kunden schätzen es, dass ihre Treuekarte in der Apotheke aufbewahrt wird. So geht sie bei keinem Bezug vergessen. Deshalb: Lassen auch Sie Ihre Diabetes-Kunden profitieren und gewinnen Sie selber dank zufriedenen Kundinnen und Kunden. Mit der Axapharm-Treuekarte.

Und das geht ganz einfach: Der Axapharm-Blutzucker-Trainer zeigt Ihnen, wie Sie die Karte einsetzen. Rufen Sie ihn an oder schicken Sie ein Mail.

Telefon: 079 935 14 49,
Mail: walter.bechtiger@axapharm.ch

leidet? Mit oftmals mehr als acht verschiedenen Medikamenten und täglichem Messen der Blutzuckerwerte sind Diabetiker rasch für bis zu 25 Prozent des Umsatzes an Medikamenten und Hilfsmitteln in der Apotheke verantwortlich. Und diese Gruppe wächst Jahr für Jahr.

Es braucht intelligente Strategien, diese Herausforderung für unsere Gesellschaft zu bewältigen. Die Apotheken sollten ein Teil davon sein.

Mit dem Blutzuckermessgerät Healthpro™ hat Axapharm auf ständig sinkende Margen beim Material reagiert. Im Angebot ist ein vollständiges Sortiment hochstehender Produkte, die bei fairen Margen zu Preisen abgegeben werden können, welche die Krankenkassen vollumfänglich übernehmen.

Alle Bemühungen in der Diabetesbegleitung richten sich auf das eine Ziel: der Patient soll einen möglichst normnahen Blutzuckerspiegel erreichen. Dem Blutzuckermessgerät aus der Apotheke kommt deshalb weit mehr Bedeutung zu als nur Preis und Marge. Wenn wir als Apotheker dem Patienten seine Statistiken und Grafiken bereitstellen und ausdrucken, wird er verstehen, wo und warum seine Werte noch besser werden können. Das Gespräch in der Apotheke wird so zum Kernelement in der erfolgreichen Auseinandersetzung mit der Krankheit.

Coaching und Begleitung von Menschen mit Diabetes ist Aufgabe der Apotheke – über viele Jahre. Um Sie in diesem Umfeld zu unterstützen haben wir inzwischen sechs Fortbildungsveranstaltungen in verschiedenen Kantonen und unter Engagement renommierter Diabetologen organisiert. Von diesem Angebot haben bereits fast 200 Fachpersonen profitiert und sich für die erfolgreiche Umsetzung einer umfassenden Diabetesbegleitung in der Apotheke gestärkt.

Nutzen auch Sie unser Angebot und setzen Sie eine professionelle Diabetesbetreuung konstruktiv um. Empfehlen Sie Healthpro, nutzen Sie die Dienstleistungen, fordern Sie unseren Diabetes-Trainer an, bilden Sie sich und Ihre Teams weiter. Sie sichern sich damit nicht nur Zugang zu einem wichtigen Zukunftsmarkt, sondern helfen auch uns dabei, unser Angebot und unsere Dienstleistungen in diesem Bereich weiter auszubauen und auf ihre Bedürfnisse anzupassen.

Auf unsere Unterstützung können Sie bauen!

«Ich habe meine Diabe

Sandra Köppel, Apothekerin und Inhaberin der Bacht Healthpro™ und wie sie ihre Kunden davon überzeugt



Sandra Köppel im Heilkräutergarten, den sie vor ihrer Apotheke liebevoll angelegt hat.

Frau Köppel, Sie haben die Mehrzahl Ihrer Diabetes-Kunden auf Healthpro™ von Axapharm umgestellt. Ein Kraftakt?

Nein, wir haben Briefe an unsere Kunden verschickt und ihnen angeboten, dass sie ihr jetziges Blutzuckermessgerät kostenlos gegen ein Healthpro-Messgerät umtauschen können. Ich kann mich mit dieser Firma sehr gut identifizieren. Mehr als die Hälfte der Angeschriebenen hat reagiert. Viele Kunden kamen mit dem Brief in meine Apotheke zurück und wollten mehr über das neue Healthpro™-Gerät wissen.

Schon das ergab interessante Gespräche und praktisch alle Patienten haben das Messgerät gewechselt. Unsere engen Kundenbeziehungen und die Tatsache, dass Diabetiker an Neuerungen sehr interessiert sind, haben uns viel geholfen.

Blutzucker-Messgeräte messen alle das Gleiche. Warum soll jemand trotzdem auf das Healthpro umstellen?

Für den Kunden ist der Service hinter dem Gerät entscheidend. Und der ist mit dem Healthpro™ perfekt. Wir können

«Apotheker auf Healthpro™ umgestellt»

Die Apotheke in Winterthur, über ihren Wechsel zum Blutzuckermessgerät hat.



dem Kunden z.B. anbieten, seine Messwerte auszudrucken. So kann er sie für einmal auf einer Grafik sehen, was oft einfacher und übersichtlicher ist. Das wiederum ist eine hervorragende Möglichkeit, die Kundenbeziehung zu intensivieren. Ausserdem schätzt der Kunde den persönlichen Kontakt zu uns Apothekern sehr. Für mich als Inhaberin sind aber auch die wirtschaftlichen Aspekte wichtig. Mir gefällt, dass Axapharm im Besitz der Schweizer Apotheker ist. Sehr wichtig für mich ist auch, dass die

Healthpro™-Teststreifen und -Stechhilfen vorwiegend über Apotheken verkauft werden. Der Patient kommt also wieder in die Apotheke zurück.

Wen haben Sie innerhalb der Umstellaktion angesprochen?

Ich habe alle Kunden, die jemals ein Blutzuckermittel, Insulin und/oder Teststreifen bei mir bezogen haben, angeschrieben. Ich habe das zum ersten Mal gemacht und war vom grossen Echo positiv überrascht.

Wurden Sie dabei unterstützt?

Ja, von der Firma Axapharm. Damit das ganze Team sattelfest ist mit den Healthpro™-Messgeräten, haben wir eine Teamschulung gemacht. Es ist wichtig, dass jede Mitarbeiterin z.B. Datum und Zeit einstellen kann, ohne zuerst die Bedienungsanleitung lesen zu müssen. Wir merkten, dass es aber auch sonst beim Thema Diabetes ein paar Wissenslücken zu stopfen gab. Axapharm bietet mit seinem Blutzucker-Trainer das, was wir individuell brauchen.

Wie ist die Resonanz auf das neue Gerät?

Sehr gut. Die Kunden mögen die grosse Schrift, die einfache Bedienung und das beleuchtete Display.

Arzt und Apotheke gehen Hand in Hand bei der Betreuung der Patienten.

Wo liegen die Stärken der Apotheke – gerade für den Diabetiker?

Die Hemmschwelle für den Patienten ist in der Apotheke im Vergleich zum Arzt sehr niedrig. Wir sind jederzeit für den Kunden da und nehmen uns Zeit – ohne Voranmeldung. Wir können die Verordnungen des Arztes unterstützen, wenn der Patient unsicher ist, oder rückfragen, wenn wir den Eindruck haben, es müssten Anpassungen vorgenommen werden. Das hilft enorm im Hinblick auf die Therapietreue. Bei uns getraut sich der Patient oft, Fragen zu stellen, die in der ärztlichen Sprechstunde untergehen oder die er dort nicht stellen will. Und nicht zu vergessen: unser Service kostet nichts.

Mit welchen Fragen zum Thema Diabetes werden Sie konfrontiert?

Fragen zum Blutzuckermessgerät werden oft gestellt. Auch die Therapie an sich, das Essen, der Alltag mit Diabetes ganz allgemein sind häufig ein Thema. Gerade ältere Typ-2-Diabetiker haben häufig Mühe und brauchen mehr Zeit, um die Zusammenhänge zu verstehen. Sie haben ein schlechtes Gewissen, wenn es den Eindruck erweckt, sie hätten etwas nicht verstanden oder wichtige Informationen wieder vergessen. Aber auch Le-

benspartner von Diabetikern treten an mich heran. Sie sagen zum Beispiel, dass der Partner viel zu viel und ungesund isst, und schätzen gemeinsame Gespräche. Und sie fragen mich um Rat, weil sie sich Sorgen machen um den Partner und nicht immer Aufpasser spielen wollen.

Womit haben Diabetiker aus Ihrer Erfahrung am meisten Mühe?

Mit der Umstellung ihrer Gewohnheiten und ihres Lebensstils. Viele sollten sich mehr bewegen, doch die Motivation dazu fehlt häufig. Auch Messwerte bespreche ich mit ihnen, um die Angst zu nehmen, wenn nicht immer alles im grünen Bereich verläuft. Wichtig ist mir, Anstrengungen anzuerkennen, kleine Erfolge zu würdigen und zu spüren, wo der Betroffene Mühe hat und wie er das am besten bewältigen kann. Ein ganz grosser Bereich ist natürlich das Medikamenten-Management. Ein Diabetiker nimmt im Durchschnitt acht Medikamente. Hier muss jemand die Übersicht behalten und Unterstützung leisten, damit die Therapie den Erfolg hat, den sich alle wünschen.

Haben Sie in der Familie auch Erfahrungen mit Diabetikern?

Nein. Deshalb habe ich selber einmal während vier Wochen meinen Blutzucker gemessen, wie es ein Diabetiker tun soll. Erst dann wurde mir so richtig bewusst, was es bedeutet, sich jeden Tag mehrmals zu stechen, messen und handeln. Ich empfehle das jedem Apotheker. Dadurch wächst das Verständnis für die Sorgen des Patienten.

Was schätzen Sie besonders bei Axapharm?

Axapharm gehört den Apothekern und hat ein Interesse, dass es uns gut geht. Das zeigt sich deutlich auf der wirtschaftlichen Seite. Dazu ist es eine kleine, überschaubare Firma mit kurzen Wegen. Die Firma ist innovativ, hat gute Ideen und bietet wirksame Unterstützung über die Produkte hinaus an, z.B. bei Schulungen oder bei der Durchführung von Anlässen in der Apotheke. Man merkt einfach, dass hier das Verständnis für die Aufgabe des Apothekers vorhanden ist.

Was halten Sie von der Axapharm-Treuekarte?

Treuekarten sind ein spannendes Hilfsmittel. Es gibt uns die Möglichkeit, dem

Kunden danke zu sagen für seine Treue. Man muss bedenken, dass Menschen mit Diabetes mehr Material und Medikamente beziehen als die meisten anderen Kunden. Sie sind für einen Viertel des Umsatzes einer durchschnittlichen Apotheke verantwortlich. Dabei sind Diabetiker sehr kostenbewusst und gehen sorgfältig mit dem Material um. Die Treuekarte wirkt wie eine Belohnung für den verantwortungsvollen Umgang mit dem Diabetes. Ich sehe das bei mir selber: als Stammkunde wünsche ich mir eine persönliche Betreuung und schätze eine kleine Aufmerksamkeit. Die Treuekarte ermöglicht mir das bei meinen Kunden.

Und was sagen die Kunden?

Sie schätzen es. Die Treuekarte ist der Beleg für eine gute Kundenbeziehung,

für die Zeit, die wir dem Kunden widmen und für die Wertschätzung, die wir ihm entgegen bringen.

Welchen anderen Beruf hätten Sie sich ausser Apothekerin auch noch vorstellen können?

Ich wollte immer Apothekerin werden. Schon als Kind war ich eine «Blüemli-Tante» und pflückte meiner Mutter jeden Tag auf dem Schulweg einen Blumenstrauss. Das erklärt auch meine Liebe zu Heilkräutern, die in unserem Arzneipflanzgarten vor der Apotheke zum Ausdruck kommt. Ich habe meinen Traumberuf gefunden und ich hoffe, dass die Kunden das jeden Tag aufs Neue spüren.

Der Blutzucker-Trainer ist auch für Ihr Team da

Praktisch, lehrreich, sinnvoll: Holen Sie Walter Bechtiger, den Blutzucker-Trainer von Axapharm, in Ihre Apotheke!



So viel Unterstützung in Sachen Blutzucker und Diabetes gab es noch nie. Axapharm hat erkannt, welche wichtige Rolle die Apotheken als Ansprechpartner für Diabetikerinnen und Diabetiker spielen können. Es gilt, diese Chance zu nutzen, und die medizinische Arbeit des Arztes sinnvoll zu ergänzen. Nutzen deshalb auch Sie unseren Service! Holen Sie sich unseren Blutzucker-Trainer in Ihre Apotheke. Er zeigt Ihnen, wie das moderne Blutzuckermessgerät von Axapharm funktioniert, wie Sie die Software am besten einsetzen, welche Tipps Sie Ihren Kunden in Sachen Stechhilfe geben können und warum Diabetes für die Betroffenen immer wieder eine Herausforderung ist.

Walter Bechtiger ist ausgewiesener Diabetes-Experte. Sie erreichen ihn unter **walter.bechtiger@axapharm.ch** oder über die **Hotline 079 935 14 49**. Lassen Sie sich beraten!

axapharm
Diabetes Care

Axapharm AG | CH-6340 Baar
Tel +41 (0)41 766 83 83 | Fax +41 (0)41 766 83 84
info@axapharm.ch | www.axapharm.ch