

SZENARIOBRIEFING: Zahnfleischentzündung

1. Allgemeine Informationen:

Telefonisches Briefing: Vor der Testung wird ein **verpflichtendes telefonisches Briefing** mit Ihnen durchgeführt. **Ohne dieses Briefing dürfen Sie nicht testen gehen!** Dazu werden Sie noch entsprechend benachrichtigt von uns.

Testuhrzeit, -tag: Die Testung darf nicht zwischen 12 und 15 Uhr bzw. nach 17:30 Uhr durchgeführt werden. Ansonsten ist es Ihnen überlassen, zu welcher Uhrzeit Sie die Apotheke aufsuchen.

An Samstagen darf nicht getestet werden.

Szenariospezifische Vorbereitung: Überlegen Sie sich vorab, welche Fragen Ihnen gestellt werden könnten (z.B. *Wer ist von den Beschwerden betroffen? Welche Beschwerden haben Sie genau? etc.*) und welche Antworten Sie darauf geben können. Spielen Sie die Situation in Gedanken durch, fixieren Sie sich aber nicht zu sehr auf eine bestimmte Beschreibung, sodass Sie auch entsprechend antworten können, wenn Ihnen unerwartete Fragen gestellt werden.

Verhalten während der Testung: Verhalten Sie sich grundsätzlich so authentisch und unauffällig wie möglich. Bereiten Sie sich gut auf Ihr spezielles Thema vor, um während der Beratung glaubwürdig aufzutreten. Zeigen Sie sich insgesamt während des Gesprächs interessiert. Stellen Sie Ihre Situation nicht allzu übertrieben dar, ansonsten könnte es passieren, dass Ihnen der Apotheker kein Medikament bzw. Produkt anbietet, sondern Sie sofort zum Arzt schickt.

2. Anweisungen zur Testung im Detail:

Bitte achten Sie im Detail auf folgende Punkte:

Sektion 1 „Allgemein“: Achten Sie auf die Uhrzeit, wann Sie die Apotheke betreten/verlassen und merken Sie sich auch, wie viele Kunden und MitarbeiterInnen sich zum Zeitpunkt der Testung in der Apotheke aufhalten. Prägen Sie sich auch den Namen des/der beratenden Mitarbeiters/in ein (falls ein Namensschild getragen wird). Starren Sie aber nicht zu offensichtlich auf das Namensschild, um nicht auffällig zu sein.

Sektion 2 „Präsentation/Verkaufsraum“: Die Testung beginnt bereits im Außenbereich der Apotheke (Auslagengestaltung). Sehen Sie sich dann bei Betreten der Apotheke auch im Innenbereich unauffällig um. Sind die Produkte übersichtlich und ansprechend präsentiert?

Sektion 3 „MitarbeiterInnen/Beratungsgespräch“:

Phase 1 - Kontaktaufnahme: Beobachten Sie bei Betreten der Apotheke das Auftreten und Verhalten der MitarbeiterInnen. Achten Sie darauf, ob die MitarbeiterInnen ein Namensschild tragen. Merken Sie sich, wie lange es dauert, bis mit Ihnen Kontakt aufgenommen wird und prägen Sie sich den genauen Wortlaut der Begrüßung seitens des Mitarbeiters ein.

Phase 2 - Bedarfsermittlung: Nachdem Sie nach Ihrem Anliegen gefragt werden, teilen Sie dem/der MitarbeiterIn in kurzen Worten Ihr Anliegen mit. Konkret beschreiben Sie dem/der MitarbeiterIn Ihre Situation folgendermaßen:

„Ich benötige bitte etwas gegen Zahnfleischentzündung“ (bitte in eigenen Worten formulieren)

Erwähnen Sie in dieser Ausgangssituation noch keine näheren Details, damit Sie dem/der MitarbeiterIn die Chance geben, Ihnen genaue Fragen zu Ihrem Bedarf zu stellen bzw. um dem/der MitarbeiterIn keine Fragen vorwegzunehmen. Prägen Sie sich dann genau ein, **welche Fragen** Ihnen vom/von der Mitarbeiterin gestellt werden und **wie diese formuliert** sind. Achten Sie im Speziellen darauf, ob Ihnen **mindestens 2 sogenannte W-Fragen** gestellt werden, welche Sie anregen, Ihr Anliegen näher zu beschreiben (z.B. *Wer ist von den Beschwerden betroffen? Welche Beschwerden haben Sie genau? Wie lange bestehen die Beschwerden schon? Was haben Sie bis jetzt dagegen getan? ...*). Fragen, welche Sie mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten können, sind keine W-Fragen.

Sollten Sie nach den genauen Beschwerden bzw. nach Ihrer Situation gefragt werden, **geben Sie bitte folgende typische Symptome/Situationsbeschreibung an:**

Sie (oder Ihr/e Partner/in) leiden gerade an einer Zahnfleischentzündung. Sie haben Zahnfleischbluten, das Zahnfleisch schmerzt, ist gerötet und beim Zähne putzen und Essen sehr empfindlich.

Die Beschwerden haben Sie seit ein paar Tagen/ immer mal wieder. Bis jetzt haben Sie noch nichts dagegen unternommen, nur regelmäßig Zähne geputzt.

Wichtig: Merken Sie sich genau, welche Fragen Ihnen zum Zweck der Bedarfsermittlung gestellt werden und tragen Sie Fragen sowie gegebene Antworten im Fragebogen in der Schilderung des Beratungsgesprächs ein.

Phase 3 - Produktangebot: Zeigen Sie sich auch in dieser Phase interessiert und lehnen Sie keine Produkte von vornherein ab. Achten Sie darauf, ob Ihnen der/die MitarbeiterIn das angebotene Medikament näher erklärt und Ihnen die Informationen verständlich vermittelt. Merken Sie sich, ob Sie auch auf die **Anwendungs-, Einnahmehinweise** des Medikaments hingewiesen werden.

Warten Sie ab, ob Ihnen der Mitarbeiter auch noch **Zusatz- oder Alternativprodukte anbietet**, fragen Sie aber nicht selbst danach.

Außerdem sollte Ihnen der/die Mitarbeiterin **Tipps/Empfehlungen** (z.B. Hinweise auf Hausmittel, Verhaltenstipps, ...) geben, was Sie **abseits der Medikation/ zum Kauf angebotenen Produkte** tun können, um Ihre Beschwerden zu lindern (z.B. *regelmäßig Zahnbürste wechseln, bei Beschwerden weiche Zahnbürste verwenden, regelmäßig zur Mundhygiene gehen, unbedingt mind. 2x täglich Zähne putzen und zwischendurch nach dem Essen zumindest mit Zahnseide reinigen; usw. ...*)

Bitte beachten Sie, dass Tipps nur als solche gelten, wenn diese nichts mit Präparaten zu tun haben, die man Ihnen in der Apotheke anbietet.

Achten Sie auch darauf, ob Sie einen derartigen Tipp auch in **schriftlicher Form** erhalten (ein Kärtchen im Visitenkartenformat, siehe Foto im Online-Fragebogen bei Frage 3.20).

Stellen Sie dem/der MitarbeiterIn auch **Fragen**, um die fachliche Kompetenz besser bewerten zu können (z.B. *Wie schnell wirkt das? Wie schmeckt das Produkt? ...*).

Phase 4 – Kaufentscheidung: Nachdem Ihnen die Medikamente vorgestellt wurden, entscheiden Sie sich für zumindest ein Produkt, welches Sie tatsächlich kaufen. Achten Sie darauf, ob Sie abschließend freundlich, eventuell auch mit Zusatzformel wie z.B. „Gute Besserung“, verabschiedet werden.

Beurteilen Sie in dieser Sektion außerdem insgesamt das Verhalten des/der MitarbeiterIn, der/die die Beratung durchführt hinsichtlich **fachlicher und sozialer Kompetenz, Freundlichkeit, Blickkontakt, Geduld**. Bewerten Sie auch, ob Ihnen vermittelt werden konnte, als Kunde wichtig zu sein und mit Ihrem Anliegen bei dem Mitarbeiter in guten Händen zu sein.

Sektion 4 „Produktpräsentation“

Merken Sie sich, ob Ihnen der/die MitarbeiterIn im Zuge des Produktangebots **aktiv mehr als ein Produkt zum Kauf anbietet**. Nur dann, wenn Ihnen der/die MitarbeiterIn zumindest 2 Produkte verkaufen wollte, ist dieses Produkt als Zusatzprodukt zu werten (z.B. wenn 2 Produkte in Kombination empfohlen wurden, eines vorbeugend und eines für den Akutfall, etc.). Sofern der/die MitarbeiterIn Ihnen zwar zwei Produkte zeigt, aber nur eines davon zum Kauf empfiehlt (z.B. „Sie können entweder Produkt A oder Produkt B nehmen“), ist das zweite vorgestellte Produkt **nicht** als Zusatzprodukt zu werten. Das heißt, nur dann, wenn der/die MitarbeiterIn beabsichtigt, Ihnen zwei (oder mehrere) Produkte tatsächlich zu verkaufen, handelt es sich um ein Zusatzprodukt. Achten Sie außerdem darauf, ob Ihnen das zweite Produkt auch tatsächlich **live gezeigt** wird oder ob auf das zusätzliche Produkt nur verbal vom/von der MitarbeiterIn hingewiesen wird und prägen Sie sich ein, welche Vorteile/Argumente der/die MitarbeiterIn verwendet hat, um Ihnen den **Nutzen** der zusätzlichen Produkte zu erläutern.

Wichtig: Jedes weitere Produkt, also jedes Produkt, welches Ihnen der/die MitarbeiterIn **zusätzlich zum ersten Produkt verkaufen möchte, ist ein Zusatzprodukt**. Zum Thema passende Produkte wären zum Beispiel: *Chlorhexamed Lösung oder Gel, Gengigel Mundwasser oder Gel, Zink, Vitamin C, Q10, Veralgin Spray für unterwegs, Salbeitee zum Gurgeln, usw. ...*

Merken Sie sich genau, welche Produkte Ihnen zusätzlich angeboten werden. **Falls Ihnen nur ein einziges Produkt angeboten wird, fragen Sie nicht aktiv nach einem weiteren Produkt.**

Sektion 5 „Weiterempfehlung“

Hier sind Ihr Bauchgefühl und Ihre **individuelle Meinung** gefragt. Hätten Sie aufgrund dieser Beratung auch privat gekauft? Bewerten Sie auch, ob Ihnen die Apotheke den Eindruck vermitteln konnte, ein „Kompetenzzentrum für Gesundheit und Wohlbefinden“ zu sein. Führen Sie außerdem an, ob Ihnen während des Aufenthalts eine **Kundenzeitung** der Apotheke angeboten wird.

Sektion „Feedbackgespräch“

Schildern Sie in dieser Sektion, wer am Feedbackgespräch teilgenommen hat und wie das Gespräch verlaufen ist. Gehen Sie auch darauf ein, ob Ihnen zusätzliche Fragen gestellt wurden und wie auf Ihr Feedback reagiert wurde.

3. Informationen zur Retournierung der gekauften Produkte:

Im Anschluss an Ihre Testung haben Sie die Möglichkeit, die gekauften Medikamente/Produkte wieder zu retournieren. Sie können dies direkt beim Feedbackgespräch beim/bei der getesteten MitarbeiterIn oder Ihrem/r AnsprechpartnerIn erledigen. Achten Sie dabei darauf, dass Sie den Kassabeleg Ihres Einkaufs vorweisen können. Sie erhalten direkt vor Ort das Geld für die gekauften Produkte rückerstattet. **Bevor Sie die Produkte retournieren, fotografieren Sie den Beleg unbedingt. Der Beleg muss später im Account hochgeladen werden.**

4. Anweisungen zur Durchführung des Feedbackgesprächs:

Sie führen nach Ihrer Testung in der Apotheke ein Feedbackgespräch über die erfolgte Beratung durch (zu 5 vorgegebenen Feedbackpunkten). Ziel des Feedbackgesprächs ist es, dem/der MitarbeiterIn **objektive Rückmeldung** aus Kundensicht über die Beratung zu geben und eventuell Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Haben Sie keine Scheu vor dem Feedbackgespräch, denn Ihr/e GesprächspartnerIn ist darauf vorbereitet und über die Vorteile einer sofortigen Rückmeldung aus Kundensicht informiert und dankbar.

Vor allem dann, wenn Sie als Testkunde wertfrei aufzeigen, was Ihnen persönlich gut, aber auch weniger gut gefallen hat. **Vermeiden Sie aber Aussagen über persönliche Vorlieben (z.B. ob Sie im privaten Bereich gerne Zusatzprodukte angeboten bekommen oder nicht), sondern bleiben Sie möglichst objektiv.**

Es ist nicht Ihre Aufgabe, die Apotheke mit der Absicht zu besuchen, nur negative Punkte herauszufinden und Kritik zu üben. Sie nehmen lediglich die Rolle eines ganz normalen Kunden ein und berichten anschließend von Ihren Erlebnissen und persönlichen Eindrücken.

Verlassen Sie dazu nach der Testung die Apotheke für einige Minuten und bereiten Sie sich draußen auf das Feedbackgespräch vor, indem Sie **folgende 5 Feedbackpunkte** nochmals zur Hand nehmen und sich zu jedem Punkt Ihre Eindrücke/Rückmeldung überlegen:

- 1) Vermittelte der/die MitarbeiterIn den Eindruck, dass ich ihm/ihr als Kunde wichtig bin?
- 2) Stellte der/die MitarbeiterIn mindestens zwei „W-Fragen“? (Erklärung zu W-Fragen siehe FAQ's)
- 3) Habe ich auch sonstige Tipps/Empfehlungen erhalten, was ich abseits der Medikation machen kann, um meine Beschwerden zu erleichtern?
- 4) Gab mir der/die MitarbeiterIn für die Anwendung des Produkts ausreichend Info, sodass die weitere Vorgehensweise/ Einnahmeempfehlung klar definiert war, es keine Unsicherheiten gab?
- 5) Wurde mir aktiv ein zusätzliches Produkt angeboten?

Sobald Sie sich auf das Feedbackgespräch vorbereitet haben, betreten Sie die Apotheke erneut und fragen Sie bei einem/r MitarbeiterIn nach Ihrem/r AnsprechpartnerIn (Name siehe Auftragsliste in Ihrem Online-Account).

Das Feedbackgespräch wird grundsätzlich gemeinsam mit Ihrem/r AnsprechpartnerIn und mit Ihrem/r beratenden MitarbeiterIn durchgeführt. Sofern Ihr/e AnsprechpartnerIn nicht anwesend ist oder momentan keine Zeit hat, kann es vorkommen, dass sich ein/e anderer/e MitarbeiterIn bereit erklärt, als dritte Person am Feedbackgespräch teilzunehmen (je nach Kundenandrang).

Sofern kein/e weitere/r MitarbeiterIn verfügbar ist, können Sie das Feedbackgespräch mit dem/der beratenden MitarbeiterIn alleine durchführen. Das Feedbackgespräch muss in jedem Fall durchgeführt werden.

Wichtig: Sprechen Sie alle 5 Feedbackpunkte an, egal ob diese für Sie persönlich wichtig sind oder nicht, egal ob die Punkte positiv oder negativ beurteilt werden. Nur dann erhält der/die MitarbeiterIn umfangreiche Rückmeldung, welche für ihn/sie sehr wertvoll ist. **Achten Sie darauf, dass es keine Widersprüche zw. Fragebogen und Feedbackgespräch gibt!**

Bitte beachten Sie beim Feedbackgespräch folgende **Feedbackregeln!**

- Nennen Sie zuerst die positiven und erst dann die negativen Punkte.
- Wenn Sie Kritik üben, kritisieren Sie konkret und situationsbezogen, nicht pauschal im Sinne von „alles war schlecht“; erwähnen Sie die direkten Punkte und konkreten Beispiele.
- Begegnen Sie dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin stets höflich und sprechen Sie ihn/sie immer persönlich an. Berichten Sie in Ihren eigenen Worten (seien Sie dabei stets beschreibend, aber nie wertend).
- Stellen Sie bitte keine Vergleiche zwischen verschiedenen Testungen oder mit Beratungen in anderen Apotheken an. Das Feedback bezieht sich nur auf Ihr gerade stattgefundenes Erlebnis in der Apotheke.
- Formulieren Sie Lob, Anerkennung und Kritik stets als „Ich-Botschaften“ (geben Sie auch konstruktive Hinweise wie Alternativen, Wünsche, Verbesserungsmöglichkeiten)

5. Bewertungsrichtlinien:

Folgende Bewertungsrichtlinien sollen Ihnen als Unterstützung bzw. Hilfestellung zur Beantwortung bestimmter Fragen des Fragebogens dienen. Bitte verwenden Sie diese beim Ausfüllen Ihres Fragebogens.

Frage: 2.1 Wie ist das allgemeine Erscheinungsbild im Außenbereich der Apotheke?

Sehr gut= keine Beschädigungen der Auslage; sehr ansprechende, originelle Auslagengestaltung; Auslage weckt Interesse; Zugangsbereich frei von Verschmutzungen; gute Erkennbarkeit von Außen

Gut= leichte Mängel z.B. kleine Kratzer; keine herausragende, aber solide Auslagengestaltung

Weniger gut= mehrere Mängel feststellbar, durchschnittliche Auslagengestaltung

Schlecht= viele, grobe Mängel z.B. Auslagen beschädigt, Außenfassade stark verschmutzt; uninteressante Auslagengestaltung, staubige Ware, veraltete, ausgebleichte Ware

Frage: 2.2 Wie war Ihr erster Eindruck beim Betreten der Apotheke? (Erscheinungsbild Innenbereich)

Sehr gut= sauberer und ordentlicher Innenbereich; Fußböden sauber (entsprechend aktueller Wettersituation); ausreichend Platz zur Verfügung; angemessener „Diskretionsabstand“ zum nächsten Kunden; funktionierende Beleuchtung

Gut= leichte Mängel z.B. Fußboden leicht abgenutzt

Weniger gut= mehrere Mängel feststellbar

Schlecht= viele, grobe Mängel z.B. Fußböden stark verschmutzt, Regale staubig, sehr dunkler Verkaufsraum

Frage: 5.3. Definition „Kompetenzzentrum für Gesundheit und Wohlempfinden“:

Ich fühle mich in der Apotheke gut beraten und individuell betreut. Die Beratung verläuft fachlich und sozial absolut überzeugend. Man nimmt sich entsprechend Zeit für mein Anliegen, es herrscht keine Hektik, ich fühle mich nicht abgefertigt. Auf meine Bedürfnisse wird ideal eingegangen. Ich fühle mich als Mensch individuell wahrgenommen und nicht als „zahlender Kunde“.

6. FAQ's:

- Wie lange muss ich mich in der Apotheke aufhalten?

Um einen ordentlichen Eindruck von der Apotheke (Ordnung, Produktpräsentation, etc.) zu bekommen und ein aussagekräftiges Beratungsgespräch führen zu können, halten Sie sich mind. 10 bis 15 Minuten pro Testung in der Apotheke auf (diese Zeitangabe ist natürlich abhängig von der Auskunftsbereitschaft des/der Mitarbeiters/in).

- Welche Angaben soll ich machen?

Erfinden Sie nicht zu komplizierte Geschichten, mit denen Sie Ihr Anliegen ausschmücken. Andernfalls könnte es schnell dazu kommen, dass Sie sich in Widersprüche verwickeln. Halten Sie daher Ihre Angaben so einfach wie möglich. Geben Sie anfänglich nur kurz Auskunft über den Grund des Apothekenbesuchs und verhalten Sie sich dann während des Gesprächs eher passiv. Geben Sie dem/der MitarbeiterIn die Möglichkeit, die Bedarfsermittlung aktiv zu führen und Ihnen Fragen zu den Beschwerden zu stellen. Falls Sie konkret nach etwas gefragt werden, geben Sie natürlich entsprechend Auskunft/Antwort.

- Muss ich tatsächlich ein Produkt kaufen?

Ja, Sie müssen tatsächlich ein Ihnen angebotenes Medikament/Produkt kaufen. Allerdings sollte es sich hierbei um ein Markenprodukt handeln, welches jede Apotheke führt (keine Eigenprodukte der Apotheke).

- Was genau ist mit "W-Fragen" gemeint?

W-Fragen dienen dazu, Sie zum Erzählen anzuregen, um Ihren Bedarf zu ermitteln. Es handelt sich dabei um Fragen, welche nicht mit „ja/nein“ zu beantworten sind. Solche Fragen könnten beispielsweise sein: "Wie äußern sich Ihre Beschwerden?" oder "Was haben Sie schon dagegen unternommen?" **Achtung:** Fragen, wie "Was kann ich für Sie tun?" oder "Was wünschen Sie?" sind nur Allgemeinplauskeln und dürfen daher NICHT zu den W-Fragen unter 3.13 gezählt werden.

- Muss ich auch Zusatzprodukte kaufen?

Nein, Sie müssen nicht alle Produkte kaufen, aber Sie müssen dem/der MitarbeiterIn die Chance geben, die Produkte entsprechend zu präsentieren. Lehnen Sie also angebotene Produkte nicht sofort ab, sondern zeigen Sie sich interessiert. Sie können letztendlich gerne eine Auswahl treffen, welche Ihnen sinnvoll erscheint. Fragen Sie aber selbst nicht nach weiteren Produkten. Der Gesamtbetrag der zusätzlich gekauften Produkte sollte sich in einem vernünftigen Kostenrahmen bewegen.

- Was passiert, wenn ein/e Ansprechpartner/in für das Feedbackgespräch die Beratung durchgeführt hat?

Das ist kein Problem! Auch die Ansprechpartner/innen für das Feedbackgespräch dürfen getestet werden.

- Wie kann ich die Produkte wieder retournieren?

Nach Ihren Testungen können Sie alle gekauften Produkte wieder zurückgeben. Sofern Sie mehrere Apotheken testen, bedenken Sie bitte, dass Sie nur in dieser bestimmten, von uns angegebenen Apotheke die Waren retournieren können, da Sie nur dort einen Ansprechpartner vorfinden, der über die Rückgabe Bescheid weiß. Hierzu erhalten Sie beim telefonischen Briefing noch genaue Informationen.

- Worauf ist bei der Rückgabe der Waren zu achten?

Denken Sie bitte immer daran, die Waren sorgsam zu behandeln, da es sich hierbei um besonders empfindliche Produkte handelt (nicht hoher Temperatur aussetzen, lichtgeschützt aufbewahren,...).

Beschriftung der Waren: In Apotheken ist es v.a. bei rezeptpflichtigen Produkten üblich, dass die Einnahme/Dosierung auf dem Produkt notiert wird. Falls bei der Testung der/die Mitarbeiter/in dies von sich aus machen sollte, kann man das schwer verhindern. Wichtig ist, dass Sie **nicht aktiv darum bitten** die Dosierung auf dem Produkt zu notieren, da dies eine Entwertung der Ware zur Folge hat!

Achten Sie bitte darauf, dass Sie in jeder der getesteten Apotheken stets einen Kassenbon erhalten, da Ihnen ansonsten der ausgelegte Betrag nicht mehr bar rückerstattet werden kann. Sollten Sie in mehreren Apotheken Testungen durchführen, notieren Sie sich bitte, in welcher Apotheke Sie welches Produkt gekauft haben. Sammeln Sie die Produkte pro Apotheke jeweils in einem Sackerl zusammen, damit Sie anschließend dem/der MitarbeiterIn nur noch das jeweilige Sackerl mit dem dazugehörigen Kassenbon übergeben müssen.

- Wie soll die Schilderung des Beratungsgesprächs ungefähr aussehen?

Achtung – anderes Szenario:

„Als ich die Apotheke betrete, sind 3 MitarbeiterInnen sowie 2 Kunden anwesend. Ich werde sofort bei Betreten der Apotheke von der „freien“ Mitarbeiterin freundlich, mit den Worten „Schönen Guten Tag“ begrüßt und gehe auf sie zu. Sie fragt höflich „Bitte, was kann ich für Sie tun?“ Ich erkläre ihr, dass ich in letzter Zeit immer wieder leichte Rückenschmerzen habe und ich etwas suchen würde, was meine Beschwerden lindert. Die Mitarbeiterin fragt mich, wie lange diese Beschwerden bereits auftreten und was ich schon dagegen unternommen hätte. Ich erkläre, dass die Schmerzen seit ein paar Tagen auftreten und ich bislang noch nichts gemacht habe. Die Mitarbeiterin fragt daraufhin, ob ich damit schon öfters Probleme hatte und ob ich die Situation schon einmal von einem Arzt abklären lassen habe. Ich erwidere, dass ich noch nicht beim Arzt war, da die Schmerzen noch nicht so stark waren. Die Mitarbeiterin fragt weiter, ob ich viel Bewegung mache und ob ich im Beruf viel sitzen muss. Ich erkläre ihr, dass ich einen Bürojob habe und momentan untertags fast ausschließlich am PC arbeite. Bewegung kommt dabei in letzter Zeit etwas zu kurz. Die Mitarbeiterin meint, dass es sich um eine Verspannung handeln könnte. Sie empfiehlt mir Thermacare Wärmepflaster zu verwenden, zeigt mir die Verpackung, erklärt aber nichts zum Produkt. Stattdessen gibt sie mir den Tipp, den Rücken warm zu halten mit z.B. einer Wärmflasche; auch Massagen empfiehlt sie mir. Falls es schlimmer werden würde, solle ich unbedingt zum Arzt gehen. Die Mitarbeiterin legt das Produkt bereits zur Kassa und erklärt nichts mehr weiter. Alternativen oder Zusatzprodukte werden nicht angeboten. Ich entscheide mich daher für die Wärmepflaster. Als ich zahlen möchte, fragt mich die Mitarbeiterin noch, ob ich Interesse an der Kundenzeitung hätte und sie gibt mir diese gemeinsam mit dem Produkt in das Plastiksackerl. Zum Schluss wünscht sie mir eine baldige Besserung und noch einen schönen Tag.“