

# LA QUALITÉ PAYANTE

Les produits orthopédiques Bauerfeind se distinguent par leur qualité. La pharmacienne Barbara Bretscher-Hotz explique qui peut profiter des bandages actifs et les aspects qu'un entretien-conseil doit aborder.



Entretien avec Barbara Bretscher-Hotz, pharmacienne, propriétaire et gérante de la pharmacie Hotz à Küssnacht.

## A quels types de blessures êtes-vous confrontés le plus souvent en pharmacie?

**Barbara Bretscher-Hotz:** Nous conseillons surtout des clients souffrant de problèmes de genou, comme par exemple des arthroses ou des blessures liées au sport. Souvent, les clients avec des blessures ou des inflammations légères d'un seul côté viennent nous voir pour des conseils. Ce type de douleur n'apparaît pas seulement chez les sportifs, mais peut également être dû à un mauvais geste, du surmenage ou trop d'entraînement dans les tâches de tous les jours. Les tendinites peuvent aussi être dues au fait de travailler trop longtemps dans une position inconfortable devant l'ordinateur.

Nous envoyons les personnes les plus gravement touchées chez leur médecin. En cas de douleurs légères, nous recommandons souvent des bandages pour soulager l'articulation concernée.

## Quelles sont les préoccupations des clients? Viennent-ils spontanément ou avec une ordonnance?

Certains clients veulent stabiliser leur articulation avec un bandage après une opération pour faire du sport. D'autres ont un problème qui les gêne dans leur travail au quotidien, notamment en cas de tendinite comme évoqué plus haut.

Les clients viennent quelquefois spontanément pour acheter un bandage parce qu'ils l'ont vu chez d'autres sportifs ou que des amis le leur ont recommandé. Beaucoup ont une ordonnance de leur médecin du sport, rhumatologue ou médecin généraliste.

## Quels aspects sont importants dans le choix d'un partenaire en orthopédie?

Pour nous, la qualité est essentielle, tout comme les délais de livraison, car les clients veulent un remède rapidement. Nous avons surtout des bandages actifs en stock, qui ne bloquent pas le mouvement, mais le soutiennent. Le large choix disponible reflète l'évolution des traitements: autrefois, on stabilisait. Aujourd'hui c'est la mobilisation qui importe pour la guérison.

La présentation des produits par les fabricants est essentielle: le client peut ainsi voir les différences de qualité pour la matière, lorsqu'il enfle le bandage ou qu'il stabilise son articulation. Bauerfeind propose un large assortiment et des solutions pour toutes les articulations et degrés de douleur. «Le meilleur produit» est un bon argument de vente... et Bauerfeind, c'est la Rolls Royce parmi les bandages. Par expérience, nous pouvons le dire: les produits Bauerfeind sont durables et ils ne se déforment pas, même après plusieurs lavages. Ils sont parfaits pour les clients qui utiliseront leur bandage longtemps.

## Comment se déroule un entretien avec un patient pour un produit Bauerfeind?

Pendant l'entretien, il faut se mettre à la place du client pour comprendre ses besoins et se faire une vue d'ensemble du problème. Les gens ne viennent pas toujours avec l'envie d'un bandage. Il faut alors leur présenter les différentes possi-

bilités. Une inflammation peut par exemple être traitée localement avec une crème, de manière systémique avec un anti-inflammatoire ou mécaniquement avec un bandage. Nous cherchons la meilleure solution avec le client.

Puis, nous lui présentons la gamme Bauerfeind. Après la mesure de l'articulation concernée, le client essaie deux, voire trois tailles et fait quelques pas. Souvent, il part en gardant le bandage sur lui.

Les produits Bauerfeind sont généralement remboursés par la caisse-maladie sur ordonnance. //



Un produit du service Orthèses inauguré en 1995 à la pharmacie Hotz à Küssnacht. Le service est depuis géré comme une spécialisation au sein de la pharmacie.

**Contact**  
Bauerfeind AG  
Vorderer Böde 5  
5452 Oberrohrdorf  
Tél. 056 485 82 42  
info@bauerfeind.ch

**BAUERFEIND®**