

Umfrage «Sehen und Hören»

Zu den schwierigeren Beratungsthemen in Drogerien und Apotheken gehören Beschwerden von Augen und Ohren – unserer beiden wichtigsten Sinnesorgane. Über die Einstellungen von Konsumenten und Fachhandel zu diesem Themenkomplex liefern aktuellen Onlineumfragen von OTX World und Vista neue Ergebnisse.

Jürg Lendenmann

Zum Thema «Sehen und Hören» haben das Fachmagazin OTX World und das Gesundheitsmagazin Vista eine ausführliche Umfrage durchgeführt. Wir haben für Sie die Antworten der Konsumenten und Fachpersonen auf die wichtigsten Fragen zusammengefasst, analysiert und mit unseren Kommentaren versehen.

Bei Augenbeschwerden: primär zum Arzt

Das Auge ist nicht nur ein komplexes, sondern auch unser wichtigstes Sinnesorgan. Es erstaunt daher nicht, dass sich die Konsumentinnen und Konsumenten bei Augenbeschwerden primär an den Arzt wenden (49%); die Apotheke als Ansprechpartner folgt mit grösserem Abstand an zweiter Stelle (19%), die Optik-Fachgeschäfte auf Platz drei (13%). Der Fachhandel bewertet hingegen die Apotheke als erste Anlaufstelle (35%), gefolgt von Arzt (19%), Drogerie und Optiker (je 17%).

Die von Konsumenten in Fachgeschäften angesprochenen Beschwerden sind eher leichter Natur. Häufig genannt werden trockene und gereizte Augen sowie verschiedene, durch Heuschnupfen verursachte Symptome. Zur Behandlung dieser Beschwerden steht in den Apotheken und Drogerien eine breite Palette rezeptfreier Medikamente zur Verfügung.

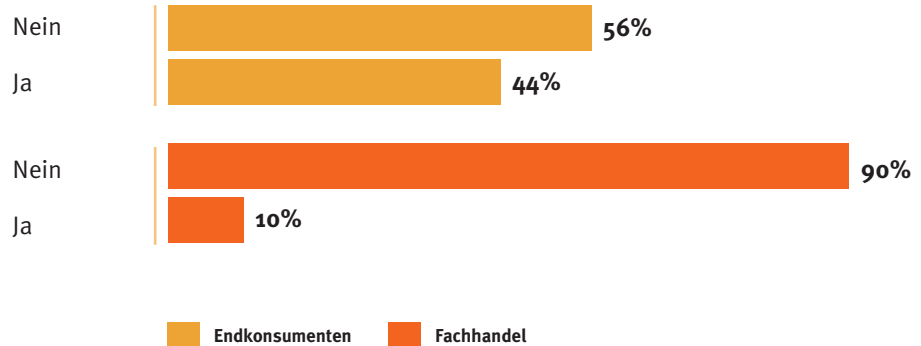
Allergien: Hit beim Beratungsgespräch

Zur Behandlung einer Bindehautentzündung werden von Patientinnen und Patienten in erster Linie vom Arzt verschriebene Präparate eingesetzt (39%). Dieses Resultat ist ein weiterer Hinweis (s. oben), dass bei schwereren Augenerkrankungen bevorzugt ärztliche Hilfe in Anspruch genommen wird. Damit übereinstimmend auch eine weitere Beobachtung der Fachgeschäfte: In den Beratungsgesprächen sowohl von Apotheken wie Drogerien stehen leichtere Augenerkrankungen im Vordergrund. Dabei nehmen die Allergien mit grossem Abstand den Spitzenplatz (60%) ein. Auf den weiteren Plätzen folgen «Weitere», d. h. nicht näher spezifizierte Erkrankungen mit 23% sowie Entzündungen des Lidrands (12%).

Beschwerden von Augen und Ohren nehmen zu und werden auch in den Fachgeschäften

Würden Sie ein Hörgerät in einer kompetenten Apotheke/Drogerie kaufen?

Verkaufen Sie Hörgeräte in Ihrem Geschäft?



Quelle: Sanatrend AG, Vista- und OTX World-Umfragen «Sehen und Hören»

häufiger thematisiert. Die Fachgeschäfte haben auf diese Veränderung reagiert: Rund ein Drittel der Apotheken und Drogerien führen zweibis dreimal jährlich POS-Aktivitäten zum Thema «Sehen und Hören» durch.

Ohr: Tut sich ein neuer Markt auf?

Auch Ohrenbeschwerden sind in Beratungsgesprächen von Apotheke und Drogerie immer wieder ein Thema. Die am häufigsten zur Sprache kommenden Beschwerden sind Druckausgleichsprobleme wegen einer Erkältung bzw. einer Flugreise. Zu den weiteren, von Konsumentinnen und Konsumenten häufig genannt

Beschwerden gehören die Mittelohrentzündung, der Ohrschmalzpfropf, Tinnitus sowie Wasser im Ohr.

Spannend (s. Grafik): 44% der Konsumentinnen und Konsumenten würden sich in einer kompetenten Apotheke bzw. Drogerie ein Hörgerät kaufen. Dieser potenziellen Nachfrage steht erst ein kleines Angebot gegenüber: Nur 10% der Apotheken verkaufen bereits Hörgeräte. Da sich der Hörgerätemarkt zurzeit stark wandelt (segmentiert), könnten sich Drogerien und Apotheken für die Hörhilfen zu einem wichtigen Absatzkanal entwickeln. ■

Lösungsansatz – «Barometer»

Wer bestimmt den Markt? Was «denkt» der Markt und wie verhält er sich? Was sind die nachhaltigen Trends? Wer die Antworten auf diese Fragen hat, kann sein Geschäft entsprechend entwickeln und aktuelle Lösungen im richtigen Moment anbieten.

Sanatrend AG führt deshalb in regelmässiger Kadenz Umfragen bei Endkonsumenten und in Apotheken und Drogerien durch. Jährlich werden zehn Themen anhand von Umfragen bearbeitet. Dazu kommen aktuelle Fragen zu momentanen Ereignissen und Themen. Einige aktuelle Details zu diesen B-to-B-Befragungen finden Sie unter www.otxworld-barometer.ch. Details zu den B-to-C-Befragungen können Sie unter www.vista-barometer.ch einsehen.