



Unsere Aktionen - für Sie - im Mai!

Kosmetik- Aktionstag

mit der Firma
LA ROCHE-POSAY
LABORATOIRE PHARMACEUTIQUE

13.5.2004

mit der Firma

LIERAC

27.5.2004



Ihre Schönheit liegt uns am Herzen!

Knochendichtemessung

24.5. - 5. 6. 2004



**Liefert Ihr Blutdruckmessgerät
noch richtige Werte?**

**Wir überprüfen
+ eichen**

Ihr
Blutdruckmessgerät

11.5.2004

12,00 €

geprüft werden alle Geräte
(Oberarm + Handgelenk)

fit !



fehske's internationales team



Wir sind dabei!

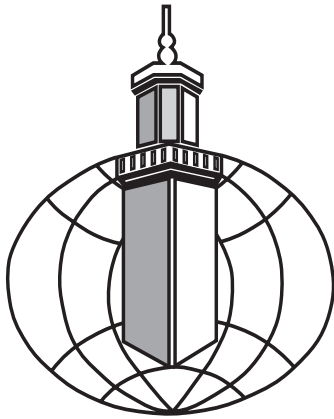
**37. internationaler
Hagener Volkslauf**



**20.
Mai
2004**

GESUNDHEITSZEITUNG

aus Ihrer



Rathaus-Apotheke Internationale Apotheke Dr. Klaus Fehske



Dr. Klaus Fehske
Fachpharmakologe DGPT,
Fachapotheker für
Arzneimittelinformation,
Theoretische und
Praktische Ausbildung –
Gesundheitsberatung,
Ernährungsberatung

Mai-Ausgabe
2004

AUS DEM INHALT:

**Ergebnisse der
Kundenumfrage 4/04**
Seite 4

**Die 7 Vorteile
Ihrer Kundenkarte**
Seite 21

**Aktuelle Aktionen
Ihrer
Rathaus-Apotheke**
Rückseite

freecall

**Unsere kostenlose
Servicerufnummer
0800 5809500**



Liebe Leser der Gesundheitszeitung,

viele von Ihnen kennen unsere individuelle Kundenkarte bereits und nutzen diese regelmäßig.

Ab sofort haben Sie einen weiteren Vorteil: **3 % Sofortrabatt erhalten Sie auf alle Artikel, die Sie bei uns in Regalen sehen** (Freiwahl und Sichtwahl – von Frei Öl über pH5-Eucerin bis zu Aspirin und Thomapyrin – für Kosmetikprodukte gilt weiter der Kosmetikpass mit dem Sie beim 10. Produkt 5,- € Gutschrift und **(neu!)** einen hübschen Kosmetikspiegel erhalten.

– Die übrigen Vorteile Ihrer Kundenkarte haben wir *auf der Seite 21* noch einmal zusammengestellt.

Diese Regelung des Rabattes haben wir übrigens nach Ihren Wünschen aus der letzten Kundenbefragung abgeleitet. Wir hatten kurzfristig **182** Kunden befragt, in welcher Form Sie einen Rabatt erhalten möchten, der seit dem 1. Januar für nicht verschreibungspflichtige Arzneimittel möglich ist: als Sonderangebote, als zusätzliche Beratung, als Bonuspunkte, als „Taler“ oder als Sofortrabatt. Der weitaus überwiegende Teil von Ihnen hat sich für den **Sofortrabatt** ausgesprochen – weitere Ergebnisse dieser Umfrage finden Sie *auf der Seite 4*.

Auf der letzten Seite schließlich finden Sie die aktuellen Aktionen im Mai in Ihrer Rathaus Apotheke – Kosmetik-Aktionen mit Lierac und La Roche Posay, Knochendichtemessung und Überprüfung Ihres Blutdruckmessgerätes – getreu unserem Motto: „**Komm mit in die Rathaus-Apotheke – da ist immer was los und du bekommst (fast) alles sofort!**“

Einen glücklichen und gesunden „Wonnemonat“ Mai wünschen Ihnen

Ihr 

und Ihr gutgelauntes internationales Rathaus-Apotheken Team, das zur Zeit für den 37. internationalen Hagerer Volkslauf am 20. Mai trainiert!

UNSERE ÖFFNUNGSZEITEN:

Von 7.30 bis 20.00 Uhr durchgehend geöffnet, Samstag 8.00 bis 18.00 Uhr
oder im Internet unter: **www.apotheke-fehske.de**

58095 Hagen • Badstr. 4 • Telefon 915980 • Fax 9159821



ERGEBNISSE

der aktuellen Kundenumfrage aus dem April 2004

Liebe Leser der Gesundheitszeitung,

im letzten Monat haben wir in Zusammenarbeit mit dem L'ORÉAL Konzern (Vichy, La Roche Posay) mal wieder eine Kundenumfrage durchgeführt, um zu wissen, was Sie über uns denken und wie wir vielleicht noch ein wenig besser werden können.

Zunächst möchten wir uns bei Ihnen dafür bedanken, dass Sie bereit waren, diesen recht umfangreichen Bogen sorgfältig auszufüllen. Bei uns wurden insgesamt 182 Bögen ausgewertet und die Ergebnisse verglichen mit 7505 Bögen aus anderen großen, aktiven Apotheken in der ganzen Bundesrepublik.

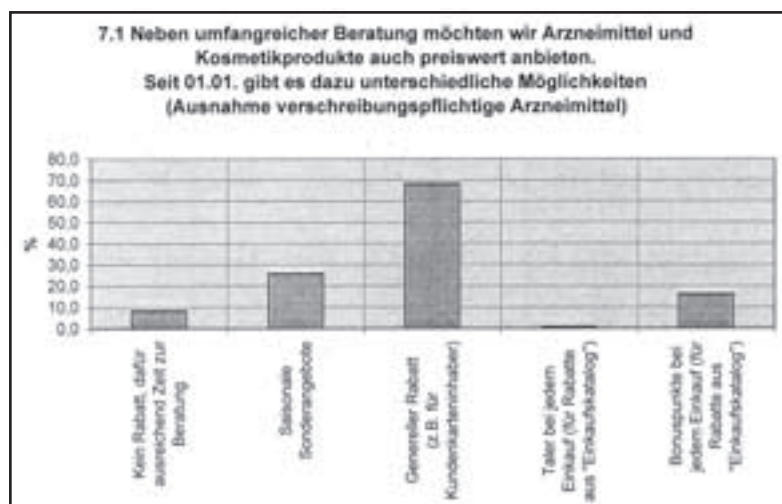
In fast allen befragten Punkten haben Sie uns zum Teil erheblich besser bewertet als die Vergleichsapotheken. So gehen Sie in Ihre Rathaus Apotheke zu 41%, weil es ein „Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden“ ist - in anderen Apotheken wurde dies nur zu 31% angegeben. Nur 8% haben angegeben, bei uns schon einmal ein Arzneimittel nicht sofort erhalten zu haben – in anderen

Apotheken wurde das etwa doppelt so häufig (!) angegeben – Sie erhalten übrigens durchschnittlich 97% aller nachgefragten Arzneimittel bei uns sofort, dies liegt an dem ausgesprochen großen Warenlager von über 17.000 Artikeln!

Als wichtige Gründe für Ihren Besuch in Ihrer Rathaus-Apotheke geben Sie weiter an: die freundliche und kompetente Beratung mit 68% (gegenüber 45% in anderen Apotheken), die attraktiven Öffnungszeiten mit 40% (gegenüber 16%) , das kompetente Gesamtauf-treten mit 55% (gegenüber 38%) und auch in der Kosmetik bewerten Sie uns bei der Beratung mit 33% (20%) und beim Ausprobieren mit Testern 23%/10% etwa doppelt so gut wie die Vergleichs-Apotheken. Lediglich bei der Möglichkeit zu „stöbern“ werden wir von Ihnen etwas schlechter bewertet – dies liegt nun mal an unseren relativ beengten Räumen und den häufig zahl-reichen Kunden.



Als Team-Leiter bin ich natürlich stolz, wie positiv Sie die Mitglieder unseres Teams bewerten, und habe daher die Abbildung der Umfrageergebnisse auch im Vergleich zu den anderen Apotheken als graphische Darstellung beige-fügt.



Zum Schluss interessierte uns, in welcher Form Sie sich einen Rabatt für Ihre bei uns gekauften Produkte wünschen. Wie Sie der Abbildung entnehmen können, haben Sie sich ausgesprochen einheitlich einen Sofort-Rabatt für Kundenkarteninhaber gewünscht!

Daher erhalten **ab sofort** alle Kunden mit einer Kundenkarte **3 % Sofortrabatt auf alle Produkte in der Freiwahl und Sichtwahl** unserer Apotheke – d.h. von Frei Öl bis Aspirin – für Kosmetik parallel gilt weiter der Kosmetik-Pass.



Die 7 Vorteile Ihrer individuellen Kundenkarte

1. Rabatte

3% RABATT erhalten Sie SOFORT auf alle Produkte aus der Freiwahl und Sichtwahl, d.h. alles was Sie bei uns in den Regalen sehen – von Aspirin bis Frei Öl. (Keine rezeptpflichtigen Arzneimittel). Für unsere Kosmetikdepots gilt der Treuepass.

2. Sammelquittungen – wichtig!

Da die Zuzahlungen in Zukunft höher ausfallen werden als bisher, drucken wir Ihnen Jahresquittungen über alle Einkäufe in unserer Apotheke aus – sowohl über die Selbstbeteiligung für Ihre Krankenkasse als auch als Gesamtquittung für das Finanzamt.

3. „Aut idem“ Regelung

Wir suchen für Sie auch weiterhin Ihre gewohnten Medikamente heraus, sofern es nicht den aktuellen Gesetzen widerspricht.

4. Befreiungsbescheide

Sollten Sie von Ihrer Krankenkasse von der Zuzahlung der Rezeptgebühren befreit sein, brauchen Sie diesen Bescheid nur einmal mitzubringen. Wir erinnern Sie dann, wann er erneuert werden muss.

5. Interaktionen – Wechselwirkungen

Viele Arzneimittel vertragen sich nicht miteinander. Wir testen für Sie, ob Sie Ihre verschiedenen Arzneimittel zusammen einnehmen können, auch bei solchen, die Sie in den letzten Wochen von anderen Ärzten erhalten haben oder die Sie sich selbst besorgt haben.

6. Informationen über Neuerungen und Rückrufe

Wenn Sie möchten, informieren wir Sie über neue Geräte bei Ihren Erkrankungen, wie Diabetes oder Hypertonie. Außerdem informieren wir Sie, wenn ein Arzneimittel, das Sie einnehmen, zurückgerufen wird.

7. Allergiecheck

Wenn Sie eine Allergie gegen einzelne Substanzen haben (auch gegen Hilfs- oder Konservierungsmittel), testen wir alle Arzneimittel und Kosmetika, die Sie bei uns erhalten, auf diese Inhaltsstoffe und warnen Sie entsprechend.

Ihre Gesundheit liegt uns am Herzen – Wir beraten Sie gern!



Ihr *Klaus Fehske*

und Ihr internationales Rathaus-Apotheken-Team

