

1 Einleitung – Introduction

1.1 Die Begrüßung – the greeting

Am Anfang eines jeden Gespräches findet die Begrüßung statt. In der folgenden Tabelle finden Sie einige Begrüßungsvorschläge.

Guten Morgen	Good morning
Guten Tag	Good afternoon
Guten Abend	Good evening
Hallo	Hello
Hallo, wie geht es dir/Ihnen?	Hello, how are you? (U.S.A.)*
Hallo/Guten Tag	Good Day (Australia)
Was kann ich für Sie tun?	What can I do for you?
Wie kann ich Ihnen helfen?	How can I help you?
Wie könnte ich Ihnen helfen?	How may I help you?

* Diese Floskel ist sehr im amerikanischen Englisch verbreitet. Sie wird als Begrüßungsfloskel verwendet. Es wird in der Regel mit »Good, thanks.« geantwortet. Diese Floskel zielt nicht darauf ab, Ihren Status Quo zu erfragen, sondern dient lediglich als Begrüßungsformel. Ihr Gegenüber erwartet also nicht eine ausführliche Beschreibung Ihres physischen und psychischen Zustandes...

Am Ende des Begrüßungssatzes kann zusätzlich noch ein Sir/Madam/Miss/Misses eingefügt werden. Das verleiht dem Satz noch eine gewisse Prise Höflichkeit.

Beispiel – Example

Y: Hello Sir, what can I do for you?

S: Guten Tag der Herr, was kann ich für Sie tun?

2 Das Kundenanliegen – patient's matter of interest

Kunden kommen mit diversen Anliegen zu Ihnen in die Apotheke. Daher weiß man auch nicht genau, wie der nächste Arbeitstag verlaufen wird. Oft ist die Apotheke die erste Anlaufstelle für verschiedene Anfragen. Dieses Kapitel »Kundenanliegen« wurde deshalb in drei Unterpunkte gegliedert:

Übersicht Kapitel 2 »Das Kundenanliegen«

- Kapitel 2.1: Formulierungshilfen für die Selbstmedikation – self-medication (► Kap. 2.1)
- Kapitel 2.2: Rx – Formulierungshilfen für Verschreibungspflichtige Arzneimittel – prescription medicines (► Kap. 2.2)
- Kapitel 2.3: Formulierungshilfen für nicht-pharmazeutische Kundenanliegen – non-pharmacy related matters (► Kap. 2.3)

2.1 Selbstmedikation – self-medication

2.1.1 Wichtige Fragen – important questions

Hier finden Sie Formulierungsvorschläge für die ersten Fragen eines Beratungsgesprächs:

Für wen ist das Arzneimittel?	For whom is this/the medication?
Diese(s) Arzneimittel/Tabletten/Pillen sind verschreibungs-pflichtig.	This medication/tablets/pills are only available on prescription.
Welche Symptome haben Sie/hast du?	What symptoms do you have?
Seit wann sind die Symptome aufgetreten?	Since when did the symptoms occur?
Wie oft tritt XY auf?	How often does XY appear/occur?
Haben Sie es von einem Arzt untersuchen lassen?	Did you get it checked by a medical doctor/physician already?
Was haben Sie bisher getan/ unternommen?	What actions have been taken so far?
Nehmen Sie noch andere Medikamente ein?	Do you take any other medication?
Sind Sie gerade schwanger?	Are you currently pregnant?

Beispiel – example

Y: Hello, what can I do for you?

C: Hello. I need Ibuprofen.

Y: For whom is the medication?

C: It is for myself. I am planning to go on a cruise and would just like to complete my travel medical kit.

S: Hallo, was kann ich für Sie tun?

K: Hallo, Ich brauche Ibuprofen.

S: Für wen ist das Arzneimittel?

K: Es ist für mich. Ich plane auf eine Kreuzfahrt zu gehen und möchte nur gerne meine Reiseapotheke vervollständigen.

2.1.2 Symptome/Krankheiten – symptoms/diseases

Damit Sie anhand der Schilderung der Symptome Ihres Kunden die richtige Entscheidung treffen können, sind hier die Symptome aufgeführt. Manchmal erzählen die Kunden auch vorab, an welcher Krankheit sie leiden. Für diesen Fall sind auch einige Erkrankungen unterhalb zugefügt worden.

Abdominalschmerzen/Unterleibsschmerzen/Bauchschmerzen	abdominal pain
Absonderung	discharge
Allergien	allergies
allergische Reaktion	allergic reaction
Alopezie/Haarausfall	alopecia
Alzheimer-Demenz	Alzheimer's disease/Alzheimer's dementia
angeschwollene Lymphknoten	swollen lymph nodes
Appetitverlust	loss of appetite
Aphthe	aphtha/mouth ulcer
Arrhythmie	arrhythmia
Arthrose	arthritis
Asthma	asthma
Aufstoßen	belching
Augeninfektion	eye infection

Ausschlag	rash
außer Atem sein/geraten	to be out of breath
Auswurf (Produktion)	sputum (production)
Beckenschmerzen	pelvic pain
benommen	light-headed
Blase/Blasen bekommen	blister/to blister
Blaseninfektion	bladder infection
Blindheit/blind sein	blindness/to be blind
Blut im Stuhl	blood in stool
Bluthochdruck	high blood pressure
Blutung	bleeding
brüchige Nägel	brittle nails
Brustschmerzen	chest pain
Cholesterinspiegel (hoher)	(high) cholesterol level
Chronisch Obstruktive Lungen- erkrankung	Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)
Deformierung	deformity
Demenz	dementia
Diabetes (mellitus)	diabetes (mellitus)
Doppelsehen	double vision
Durchfall	diarrhoea
durstig sein/Durst	to be thirsty/thirst
einen Krampf haben	to be seized with a convulsion/ cramp/to have a cramp
Erschöpfung	fatigue
Farbveränderung	change in colour (BE)/color (AE)
Fehlgeburt	miscarriage
Fieber	fever
Fieber haben	to run/have a fever

Flatulenz/Blähungen	flatulence
Geburtswehen	labour pains
gereizte Augen	irritated eyes
Geruch/Mundgeruch/schlechter Geruch	odor/(oral) malodor
Gewichtsverlust	loss of weight
Gewichtszunahme	weight gain
Grippe (die)	the flu
Haarausfall/-verlust	hair loss/loss of hair
Halsentzündung	strep throat
Halsweh	sore throat
Harnretention/Harnverhalt	urinary retention
Hashimoto (Thyreoiditis)	Hashimoto's thyroiditis
Hautausschlag/Exanthem	rash/exanthem/exanthema
Heiserkeit	hoarseness
Hepatitis	hepatitis
Herzklopfen/-pochen	palpitation
Heuschnupfen	hay fever
HIV/Aids	HIV/Aids
Hörverlust	loss of hearing
Hunger/hungrig sein	hunger/to be/feel hungry
Husten	cough
Hyperventilation	hyperventilation
Infektion	infection
Inkontinenz	incontinence
Insektenstich	insect bite/mosquito bite/insect sting
Juckreiz/jucken	itch/to itch
Kopfschmerzen	headache

Krampf/Krämpfe (Schüttel- krampf/-krämpfe; Zuckung/en)	cramp/s (convulsion/s)
Krampfadern	varicose veins
krank (größere Beschwerden)	ill
krank (leichtere Beschwerden)	sick
(sich) kratzen	to scratch (oneself)
Krebs	cancer
Kribbeln	tingling
Lymphknoten (angeschwollene)	(swollen) lymph(atic) gland/nodes
Magenblähung	bloating of stomach
Mandelentzündung	tonsillitis
Menopause/Wechseljahre	menopause
Menstruationsbeschwerden/ Periodenschmerzen	menstrual pain/period pain
Migräne	migraine
müde/Müdigkeit	tired/tiredness
Muskelkrämpfe	muscle cramps
Mydriasis/Pupillenerweiterung	mydriasis/pupil dilation
Myosis/Pupillenverengung	myosis/pupil constriction
Narbe(n)	scar(s)
Nasenbluten	epistaxis/nosebleeds
Nasennebenhöhlenentzündung	sinusitis
Nesselsucht	urticaria
Niedriger Blutdruck	low blood pressure
Nierensteine	kidney stones
niesen	to sneeze
Ödem/Flüssigkeitsansammlung	edema (AE)/oedema (BE)
Ohrenschmerzen	earache/otalgia
Osteoporose	osteoporosis

Pickel	pimple(s)
Pilz	fungus
Prellung/Bluterguss/Hämatom	bruise
rauchen/mit dem Rauchen aufhören	to smoke/to quit smoking
(sich) räuspern	to clear one's throat
Rückenschmerzen	back pain
Schilddrüsenüberfunktion	hyperthyroidism
Schilddrüsenunterfunktion	hypothyroidism
schläfrig sein/Schlafmangel	to be sleepy/lack of sleep
Schleim/Schleimsekretion/-produktion	mucus/mucous secretion
Schmerz	pain/ache
Schnitt-/Platzwunde/Laceration	laceration
Schüttelfrost/Zittern	the chills/shivering
Schwäche/schwach sein/sich schwach fühlen	weakness/to be/feel weak
Schwellung/anschwellen	swelling/to swell
Schwindel/schwindelig	dizziness/dizzy
Sodbrennen	pyrosis/heartburn
Steigung/Abnahme von XY	increase/decrease in XY
taub	numb
Tinnitus	tinnitus
tränenende Augen	watery eyes
Tremor/Zucken/Zittern	tremor
trockene Haut	dry skin
trockener (Reiz-)Husten	dry cough
Trockenheit/trocken	dryness/dry
Übelkeit/übel sein	nausea/to feel nauseous

(sich) übergeben	to vomit
Verdauungsstörung	dyspepsia
verschwitzt	sweaty
verschwommene Sicht	blurred vision
verstopfte Nase	stuffy nose
Verstopfung	constipation
Völlegefühl/aufgebläht sein	bloating/to feel bloated
Warze	wart
Wechseljahresbeschwerden	menopausal discomfort
Zahnschmerzen	toothache
Zeckenbiss	tick bite
Zervixschleim	cervical mucus

Beispiel – example

C: I am not feeling well. I had the chills this morning. Now I am also having a sore throat. What would you recommend?

K: Ich fühle mich nicht gut. Heute Morgen hatte ich Schüttelfrost. Jetzt habe ich zudem Halsweh. Können Sie mir etwas empfehlen?