



BERATUNGSLEITFADEN

TENA – die weltweit
führende Marke für
Inkontinenzprodukte*

FÜR FRAUEN, MÄNNER UND PFLEGENDE ANGEHÖRIGE

* Quelle: Euromonitor International Limited, Einzelhandel Inkontinenzprodukte für Erwachsene, alle Verkaufskanäle, Reinigungstücher & Hygieneprodukte, Edition von 2025



INHALTSVERZEICHNIS

Potenziale der Inkontinenz-Kategorie	4
TENA ist Partner des Fachhandels	5
Inkontinenz-Zielgruppen erkennen und beraten	6

Frauen mit Blasenschwäche beraten 7

Bedarf erkennen	9
Emotionale Hürden überwinden	10
Tipps zum gesunden Lebensstil geben	11
Passende Produkte empfehlen	12
Lösungen für Frauen	13
TENA Tag- & Nacht-Produkte	14

Männer mit Harnverlust beraten 15

Bedarf erkennen	17
Emotionale Hürden überwinden	18
Tipps zum gesunden Lebensstil geben	19
Passende Produkte empfehlen	20
Lösungen für Männer	21
Harnverlust: Oft steckt die Prostata dahinter	22

Pflegende Angehörige rund um Inkontinenz beraten 23

Bedarf erkennen	25
Passende Produkte empfehlen	26
Unterstützung bei der Rezeptabwicklung anbieten	27
Zusatzverkäufe generieren	28
Lösungen für pflegende Angehörige	29
Inkontinenz und andere Erkrankungen	30

Allgemeine Tipps für die Beratung 31

Auf Rezeptbezug aufmerksam machen	32
Fortbildungen für den Fachhandel	33
Partnerschaft mit dem Deutschen Handballbund	34
Attraktives Verkaufsmaterial	35

POTENZIALE DER INKONTINENZ-KATEGORIE

Im OTC- und Rx-Geschäft mit hochwertigen TENA Produkten liegen für den Fachhandel erhebliche Umsatz- und Ertragspotenziale:

- Kund*innen wissen eine **kompetente Beratung** und **Gratismuster** zu schätzen.
- Wer mit fachlicher Kompetenz überzeugt, hat meist einen **loyalen Stammkunden** gewonnen.
- Immer mehr Pflegebedürftige werden **zu Hause durch Angehörige** versorgt – der Bedarf an Inkontinenzprodukten wächst kontinuierlich.
- TENA schafft mit speziellen Nacht- sowie Hautpflege- und Reinigungsprodukten umfassende **Cross-Selling-Möglichkeiten**.
- Das umfassende TENA Sortiment stärkt die Position des Fachhandels als **Gesundheitszentrum**.



TENA IST PARTNER DES FACHHANDELS



Durch eine Zusammenarbeit mit TENA können Sie das Thema Inkontinenz deutlicher ins Bewusstsein Ihrer Kundschaft rücken.

Neben qualitativ hochwertigen Inkontinenzprodukten, die für zufriedene und loyale Kundschaft sorgen, bieten wir Ihnen eine Fülle von Serviceleistungen, Beratungsmaterialien sowie kostenlose Muster an.



Die Materialien können beim TENA Kundenservice jederzeit unter 01806 / 12 12 21* kostenlos bestellt werden.

Durch eine regelmäßige Endverbraucher-Kommunikation auf allen relevanten Kanälen führen wir Ihnen kontinuierlich neue Kundschaft zu und sorgen für den nötigen Vorverkauf der TENA Produkte.

* Festnetz max. 0,20 €/Anruf, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf.
Anrufe sind nur aus Deutschland möglich.

INKONTINENZ-ZIELGRUPPEN

ERKENNEN UND BERATEN

Männer mit Prostataproblemen, Frauen in den Wechseljahren oder während der Schwangerschaft sowie Angehörige, die einen nahen Verwandten zu Hause pflegen – jede Inkontinenz-Zielgruppe braucht im Fachhandel eine **individuelle Beratung**.

Inkontinenz ist nach wie vor **stark tabuisiert**. Viele Betroffene zögern, den unfreiwilligen Urinverlust offen anzusprechen oder direkt nach Inkontinenzprodukten zu fragen.

Doch durch **aufmerksames Beobachten** und **aktives Zuhören** lassen sich Inkontinenz-Kund*innen erkennen und individuell beraten. Grundsätzlich gilt:

- Platzieren Sie Inkontinenzprodukte in der Frei- oder Sichtwahl. So erkennen Sie Betroffene, die möglicherweise Beratung und Tipps rund um Inkontinenz benötigen.
- Der Kauf bestimmter Produkte oder das Einlösen von bestimmten Rezepten kann Hinweise auf Inkontinenz geben.

- Bedenken Sie, dass sich einige Erkrankungen auch auf die Harnwege auswirken können.
- Gerade bei älteren Menschen muss von einer hohen Dunkelziffer ausgegangen werden. Sprechen Sie das Thema Inkontinenz deshalb auch in Verdachtsfällen mit der nötigen Behutsamkeit an.

Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen Tipps zum Erkennen und Beraten der wichtigsten Inkontinenz-Zielgruppen – Frauen, Männer und pflegende Angehörige.



ZUM
KOMPLETTEN
BERATUNGS-
LEITFADEN
FÜR FRAUEN



FRAUEN MIT BLASENSCHWÄCHE BERATEN

FRAUEN MIT BLASENSCHWÄCHE BERATEN

Eine persönliche Beratung bei Blasenschwäche hängt nicht nur von der Menge des Urinverlusts ab. Auch die **Lebenssituation** und **persönliche Bedürfnisse** der Kundin müssen berücksichtigt werden.

Der Körper einer Frau verändert sich in jeder Lebensphase. Mit zunehmendem Alter steigt die Wahrscheinlichkeit für unfreiwilligen Urinverlust. So gehört Blasenschwäche – neben Hitzewallungen, Schlafstörungen und Stimmungsschwankungen – beispielsweise zu den **häufigsten Symptomen der Wechseljahre**. Aber auch nach **Schwangerschaft und Geburt** kommt es durch eine geschwächte Beckenbodenmuskulatur häufig zu einer schwachen Blase.

Doch wie gelingt der Gesprächseinstieg am besten? Blasenschwäche ist immer noch ein **Tabu-Thema** und viele Kundinnen zögern, den unfreiwilligen Urinverlust selbst anzusprechen oder direkt nach Inkontinenzprodukten zu fragen. Meistens fällt es ihnen schwer, ihr Problem in Worte zu fassen, denn sie empfinden den unfreiwilligen Urinverlust als beschämend und peinlich.

Durch Ihre Kompetenz, Intuition und eine sensible Beratung können Sie einen Unterschied machen.

Folgen Sie dabei unseren **4 Schritten der Gesprächsführung**:

1.

Bedarf erkennen

2.

Emotionale Hürden überwinden

3.

Tipps zum gesunden Lebensstil geben

4.

Passende Produkte empfehlen



1. BEDARF ERKENNEN

Zu Beginn eines Beratungsgesprächs gilt es, den **individuellen Bedarf** zu ermitteln. Frauen bevorzugen einen ungestörten, privaten Raum für die Beratung. Ein guter Einstieg ist es, auf die Kundin mit einer offenen und allgemeinen Frage zuzugehen und ihr dann anzubieten, das Gespräch in einem diskreteren Rahmen fortzusetzen.

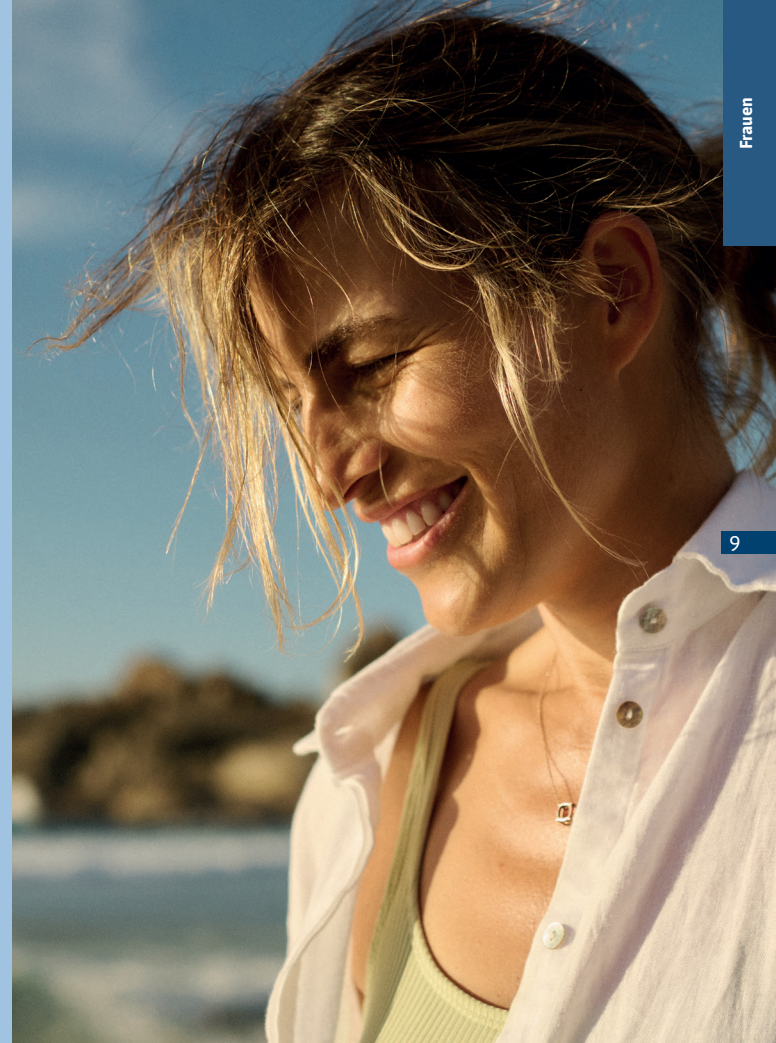
Mögliche Fragen:



- „Wäre es Ihnen lieber, wenn wir das Gespräch an einem ruhigeren Ort fortführen?“
- „Darf ich Ihnen einen Wäscheschutz anbieten?“

Tipps:

- Schaffen Sie für das Beratungsgespräch die richtige Atmosphäre. Vermeiden Sie Störungen durch Kundschaft oder Kolleg*innen.
- Führen Sie die Unterhaltung auf Augenhöhe und beziehen Sie Ihre Kundin durch Nachfragen in das Gespräch ein.
- Der Kauf bestimmter Produkte kann Hinweise auf eine mögliche Blasenschwäche geben, wie beispielsweise Präparate zur Hormonersatztherapie in den Wechseljahren.



2. EMOTIONALE HÜRDEN ÜBERWINDEN

Vermitteln Sie Ihren Kundinnen, dass sie mit unfreiwilligem Urinverlust nicht alleine sind: Etwa **jede dritte Frau über 35** macht Erfahrungen damit. Die Ursachen können vielfältig sein. Meist funktioniert das fein abgestimmte System aus Blasenmuskulatur, Schließmuskeln und Beckenbodenmuskulatur nicht mehr richtig. Um die Blasenschwäche behandeln zu können, muss zunächst die Ursache von einem Arzt abgeklärt werden.

10

Mögliche Fragen:



- „Wussten Sie schon, dass etwa jede dritte Frau über 35 Erfahrungen mit Blasenschwäche macht?“
- „Blasenschwäche ist heutzutage gut behandelbar und die Beschwerden lassen sich häufig bessern. Haben Sie schon Ihre(n) Ärzt*in um Rat gefragt?“

Tipps:

- Präsentieren Sie Inkontinenzprodukte für Frauen in der Frei- oder Sichtwahl.
- Sorgen Sie dafür, dass es in der Nähe der Inkontinenzprodukte eine Selektionshilfe gibt.
- Legen Sie kostenlose Muster bereit, die Kundinnen diskret mitnehmen können.



3. TIPPS ZUM GESUNDEN LEBENSSTIL GEBEN



Die meisten Frauen sind für Ratschläge offen, wie sie durch eine **gesunde Lebensführung** zu einer Verbesserung der Blasenschwäche beitragen können. Das stärkt ihr Selbstvertrauen und gibt ihnen Sicherheit im Umgang mit dem Thema. In den meisten Fällen steht die Blasenschwäche nicht in Verbindung mit einer Krankheit und kann durch eine gesündere Lebensweise gelindert werden.



Mögliche Fragen:

- „Beschreiben Sie Ihren Alltag. In welchen Situationen kommt es am häufigsten zu Urinverlust?“
- „Haben Sie viel Stress? Das kann die Symptome verschlimmern.“

Tipps:

- Gezieltes und regelmäßiges Beckenbodentraining ist der einfachste Weg, etwas gegen Blasenschwäche zu tun.
- Auf harntreibende Getränke sollte hingegen möglichst verzichtet werden.
- Übergewicht erhöht den Druck im Bauchraum und auf die Blase. Bereits eine Gewichtsreduktion um 5 bis 10 Prozent entlastet den Beckenboden.

4. PASSENDE PRODUKTE EMPFEHLEN

Frauen legen bei Inkontinenzprodukten vor allem auf **Diskretion und Sicherheit** Wert. Die Produkte sollen sich nicht unter figurbetonter Kleidung abzeichnen. Gleichzeitig müssen sie einen zuverlässigen Schutz im Alltag bieten. Das kann dazu führen, dass Frauen die falschen Produkte wählen – entweder mit einer zu geringen oder einer zu hohen Saugstärke. Mit Ihrem Fachwissen können Sie helfen, das optimale Inkontinenzprodukt zu finden.

12

Mögliche Fragen:



- „Wie viel Urin verlieren Sie?“
- „Wie oft kommt es an einem normalen Tag dazu?“

Tipps:

- Berücksichtigen Sie bei Ihrer Produktempfehlung die Lebenssituation und die persönlichen Bedürfnisse der Kundin.
- Zeigen Sie verschiedene Inkontinenzprodukte und lassen Sie sie anfassen.
- Geben Sie zwei bis drei kostenlose Proben zum Ausprobieren sowie weitere Informationsmaterialien mit nach Hause.



TENA
PRODUKTBERATER

LÖSUNGEN FÜR FRAUEN

DAS TENA SORTIMENT IM ÜBERBLICK

TENA Discreet Slipereinlagen

Für sehr leichte Blasenschwäche.



TENA Discreet Slipereinlagen sind ultradünn – aber dank der microPROTEX™ Technologie besonders saugfähig. Sie eignen sich, wenn Ihre Kundinnen nur einzelne Tropfen verlieren.

TENA Discreet Einlagen+

Für mittlere Blasenschwäche



TENA Lady Discreet Einlagen+ sind die saugstärksten Einlagen im TENA Sortiment und dabei so diskret wie eine klassische Damenbinde. Sie bieten Ihren Kundinnen bis zu 12 Stunden Trockenheit.

TENA Discreet Einlagen

Für leichte Blasenschwäche.



TENA Discreet Einlagen bieten Ihren Kundinnen hervorragende Saugfähigkeit. Dank Dreifachschutz wird die Flüssigkeit schnell eingeschlossen. Für lang anhaltende Trockenheit bis zu 12 Stunden.

TENA Silhouette Einwegunterwäsche

Für mittlere Blasenschwäche.



TENA Silhouette Einwegunterwäsche bieten Ihren Kundinnen Schutz, der wie Unterwäsche aussieht und angenehm zu tragen ist. Die Produkte sind unglaublich dünn und diskret.

TENA TAG- & NACHT-PRODUKTE

MEHR UMSATZ DURCH AKTIVES VERKAUFEN

Zu einem umfassenden Beratungsgespräch gehört auch ein aktives Empfehlen von **ergänzenden Produkten**. Beraten Sie Ihre Kundinnen daher nicht nur zu Tag-Produkten, sondern auch zu passenden **TENA Produkten für die Nacht**.

Das TENA Tag- & Nacht-Sortiment umfasst Einlagen und Einweghosen. Jede Kategorie enthält mindestens ein Produkt speziell für den Tag und ein dazu passendes für die Nacht. Mit einer optimalen Kombination aus Tag- und Nacht-Versorgung sind Frauen mit Blasenschwäche **rund um die Uhr optimal geschützt**.

- **Nacht-Einlagen von TENA** sind länger und im hinteren Bereich breiter, verfügen über elastische Seitenbündchen und eine besonders hohe Saugfähigkeit, sodass die Flüssigkeit sicher eingeschlossen wird.
- **Nacht-Einweghosen von TENA** bieten im hinteren Bereich eine besonders hohe Saugstärke – dort, wo es nachts am wichtigsten ist. Integrierte Auslaufbarrieren und eine zweifache Absorptionszone mit schneller Flüssigkeitsaufnahme sorgen dafür, dass die Haut trockener und länger geschützt bleibt.



**TENA Discreet Einlagen
für aktive Tage**





**TENA Discreet Nacht-Einlagen
für entspannte Nächte**





ZUM
KOMPLETTEN
BERATUNGS-
LEITFADEN
FÜR MÄNNER



MÄNNER MIT HARNVERLUST BERATEN

Einer von vier Männern über 40 macht Erfahrungen mit unfreiwilligem Harnverlust. Doch **Scham und Stigmatisierung** halten viele immer noch davon ab, aktiv nach Hilfe zu suchen.

Ein häufiger Grund für unfreiwilligen Harnverlust bei Männern ist die Prostata. Besonders eine **gutartige Vergrößerung der Vorsteherdrüse** kann zu Beschwerden beim Wasserlassen führen. Bereits ab dem 35. Lebensjahr kann sie allmählich wachsen. Ab dem 50. Lebensjahr hat fast jeder zweite Mann eine vergrößerte Prostata. Aber auch eine **Prostataoperation**, etwa im Rahmen einer Krebsbehandlung, kann zu einem vorübergehenden oder dauerhaften Harnverlust führen. Prostatakrebs ist in Deutschland unter Männern mit rund 75.000 Neuerkrankungen pro Jahr die häufigste Krebserkrankung.

Männer haben meist **keine Erfahrungen mit Hygieneprodukten**. Die überwiegende Mehrheit greift aus Unwissenheit zu selbstgebastelten Lösungen. Mit Ihrem Fachwissen können Sie Kunden mit unfreiwilligem Harnverlust helfen, das **optimale Inkontinenzprodukt** für einen aktiven Alltag zu finden.

Um Ihnen Anregungen zu geben, wie Sie emotionale Hürden überwinden und besser auf Ihre männlichen Kunden zugehen können, haben wir **4 Schritte der Gesprächsführung** entwickelt:

1.

Bedarf erkennen

2.

Emotionale Hürden überwinden

3.

Tipps zum gesunden Lebensstil geben

4.

Passende Produkte empfehlen



1. BEDARF ERKENNEN

Ein erster Schritt zur Normalisierung des Themas kann es sein, Inkontinenzprodukte für Männer gut sichtbar in der **Frei- oder Sichtwahl** zu platzieren. Kunden können die Produkte dann leichter finden. Gleichzeitig erkennen Sie Betroffene, die Beratung und Tipps rund um unfreiwilligen Harnverlust benötigen. Sprechen Sie die Kunden zunächst mit einer offenen und allgemeinen Frage an.

Mögliche Fragen:



- „Benötigen Sie Hilfe? Ich helfe Ihnen gerne weiter. Wäre es Ihnen lieber, wenn wir das Gespräch an einem ruhigeren Ort fortführen?“
- „Wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, finden Sie im Regal verschiedene Broschüren, die Sie gerne mit nach Hause nehmen können.“

Tipps:

- Bedenken Sie, dass sich einige Erkrankungen auch auf die Harnwege auswirken können.
- Der Kauf bestimmter Produkte kann Hinweise auf Inkontinenz geben, wie beispielsweise Präparate zur Stärkung der Blasenfunktion oder der Behandlung einer gutartigen Prostatavergrößerung.



2. EMOTIONALE HÜRDEN ÜBERWINDEN

Machen Sie Ihren Kunden deutlich, dass sie mit ihrem Problem **nicht alleine sind**. Unfreiwilliger Harnverlust ist weit verbreitet. Die Beschwerden sind gut behandelbar und lassen sich häufig bessern. Doch der wesentlichste Hinweis ist, dass Betroffene nicht im Stillen leiden müssen: Mit TENA Men gibt es eine maskuline Lösung für ein selbstbestimmtes Leben.

Mögliche Fragen:



- „Sie sind nicht alleine. 1 von 4 Männern macht Erfahrungen mit unfreiwilligem Harnverlust. Sind Sie in Ihrem Alltag aktiv?“
- „Kommt es bei Ihnen zu Nachtröpfeln nach dem Wasserlassen? Das kennen viele Männer.“

Tipps:

- Präsentieren Sie Inkontinenzprodukte für Männer so, dass sie im Verkaufsraum gut sichtbar und leicht zu finden sind.
- Für Inkontinenzprodukte bietet sich eine Präsentation im Umfeld von anderen gesundheitsbezogenen Produkten an, die sich positiv auf das Wohlbefinden auswirken.



3. TIPPS ZUM GESUNDEN LEBENSSTIL GEBEN



Geben Sie Ihren männlichen Kunden hilfreiche Tipps, welche Maßnahmen sie selbst ergreifen können, um den unfreiwilligen Harnverlust zu reduzieren. Versuchen Sie, durch gezieltes Nachfragen so viel wie möglich über den Lebensstil Ihrer Kunden herauszufinden.

Mögliche Fragen:



- „Haben Sie viel Stress? Das kann die Symptome verschlimmern.“
- „Wann tritt der Harnverlust auf?“ (tagsüber, nachts, bei Aktivitäten usw.)

Tipps:

- Für die Blasengesundheit ist es förderlich, ein gesundes Gewicht zu halten, sich regelmäßig zu bewegen, normalen Stuhlgang zu haben, Stress zu reduzieren und das Wohlbefinden zu verbessern.
- Auch bei unfreiwilligem Harnverlust ist es wichtig, genügend zu trinken. Wenn die Niere zu wenig Flüssigkeit bekommt, konzentriert sich der Harn und reizt die Blase.
- Auch bei Männern können Beckenbodenübungen in vielen Fällen hilfreich sein.

4. PASSENDE PRODUKTE EMPFEHLEN

Wenn es um einen Schutz bei unfreiwilligem Harnverlust geht, legen Männer vor allem auf **Sicherheit, Männlichkeit** und **Diskretion** Wert. Es gibt eine große Auswahl an Inkontinenzprodukten, die speziell an die männliche Anatomie angepasst sind. Dadurch ermöglichen sie einen aktiven und unbeschwerten Alltag.

Mögliche Fragen:



- „Wie viel Urin verlieren Sie? In welchen Situationen verlieren Sie Urin?“
- „Verspüren Sie plötzlich starken Harndrang?“
- „Kommt es zu Nachtröpfeln nach dem Wasserlassen?“

Tipps:

- Benutzen Sie TENA Broschüren und Muster, um Ihren Kunden die Produktvorteile verständlich zu erläutern.
- Geben Sie kostenlose Proben zum Ausprobieren mit nach Hause.
- Empfehlen Sie bei Bedarf zusätzlich TENA Hautpflege- und Reinigungsprodukte sowie ergänzende Produkte und Serviceleistungen.



TENA
PRODUKTBERATER

LÖSUNGEN FÜR MÄNNER

DAS TENA SORTIMENT IM ÜBERBLICK

TENA Men Einlagen

Bei sehr leichtem bis mittlerem Harnverlust.



TENA Men Active Fit Level 0 bis 3 sind sichere und diskrete Einlagen in verschiedenen Größen und Saugstärken. Die Schalenform der Produkte ist perfekt an die Anatomie Ihrer Kunden angepasst.

TENA Men Einweghosen

Bei mittlerem Harnverlust.

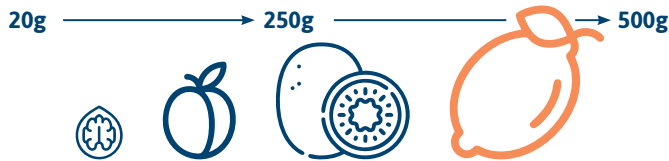


Die sichere Absorptionszone der TENA Men Einweghosen schließt Urin zuverlässig ein und ermöglicht Ihren Kunden einen aktiven Alltag. Die Produkte sind in verschiedenen Saugstärken erhältlich.



HARNVERLUST BEI MÄNNERN OFT STECKT DIE **PROSTATA** DAHINTER

Häufiger Harndrang, nächtliches Wasserlassen oder lästiges Nachtröpfeln – in den meisten Fällen ist bei Männern daran die Prostata schuld. Im Fokus stehen die gutartige Prostatavergrößerung und Prostatakrebs. Der Kauf bestimmter Produkte kann Hinweise auf eine mögliche Inkontinenz geben, wie beispielsweise Medikamente zur Behandlung einer vergrößerten Prostata. Nutzen Sie die große Chance und beraten Sie Ihre Kunden in diesen Fällen auch rund um unfreiwilligen Harnverlust.



Mit zunehmendem Alter wächst das normalerweise walnussgroße Organ. Wird sie größer, kann sie die Harnröhre einengen und so den normalen Harnfluss behindern. Die **gutartige Prostatavergrößerung** schränkt die Lebensqualität betroffener Männer erheblich ein. Je nach Ausprägung stehen verschiedene Behandlungsoptionen zur Verfügung – von medikamentöser Therapie bis hin zu operativen Eingriffen.

Prostatakrebs verläuft im frühen Stadium oft symptomlos. Erst in fortgeschrittenen Stadien kann es zu ähnlichen Beschwerden wie bei einer gutartigen Prostatavergrößerung kommen. Mehr als 50 Prozent der Männer machen nach einer Prostata-OP Erfahrungen mit Harnverlust. In vielen Fällen bessert sich die Situation durch gezieltes Beckenbodentraining mit der Zeit – doch nicht immer verschwindet der Harnverlust vollständig.

Früherkennung für Männer

Die gesetzlichen Krankenkassen bezahlen ab dem 45. Lebensjahr eine jährliche Tastuntersuchung, um ein Prostatakarzinom frühzeitig aufzuspüren. Besteht danach ein Verdacht auf Prostatakrebs, bezahlen die Kassen auch die Kosten für einen zusätzlichen PSA-Test.



ZUM
KOMPLETTEN
BERATUNGS-
LEITFADEN
FÜR PFLEGENDE
ANGEHÖRIGE



PFLEGENDE ANGEHÖRIGE RUND UM INKONTINENZ BERATEN

PFLEGENDE ANGEHÖRIGE RUND UM INKONTINENZ BERATEN

Der **demografische Wandel** führt zu einem zunehmenden Anteil älterer Menschen in unserer Gesellschaft. Infolgedessen wächst auch die Zahl der Pflegebedürftigen. Sie werden nicht nur in Pflegeeinrichtungen versorgt, sondern immer öfter auch von ihren Angehörigen zu Hause betreut.

Rund 9 Millionen Menschen pflegen in Deutschland einen nahen Verwandten, Freunde oder Nachbarn. Das macht pflegende Angehörige zu Deutschlands größtem Pflegedienst. **Etwa die Hälfte** aller Menschen, die zu Hause gepflegt werden, **sind inkontinent**.

Pflegende Angehörige bevorzugen es, die Inkontinenzprodukte für ihre Liebsten im Fachhandel zu kaufen – denn sie wissen das breitere Produktsortiment und die Beratungskompetenz zu schätzen. Schließlich erhalten sie nur hier Produktempfehlungen, die perfekt auf die individuellen Bedürfnisse ihres Angehörigen zugeschnitten sind.

Mit einer kundenorientierten Beratung und unserem vielseitigen TENA Sortiment können Sie dieses **Potenzial erschließen**. Es lohnt sich, die Zielgruppe der pflegenden Angehörigen in den Fokus zu nehmen.

TENA unterstützt Sie dabei, pflegende Angehörige optimal zu beraten. Dazu haben wir **4 Schritte der Gesprächsführung** entwickelt:

1.

Bedarf
erkennen

2.

Passende Produkte
empfehlen

3.

Unterstützung bei
Rezeptabwicklung

4.

Zusatzverkäufe
generieren



1. BEDARF ERKENNEN

Pflegende Angehörige erwarten, dass Sie bei Inkontinenz **besser Bescheid wissen** und **einfühlsamer beraten** können, als Verkäufer in Super- und Drogeriemärkten. Durch eine persönlichere Beziehung zwischen Kundschaft und Apotheker*in ist die Apotheke für pflegende Angehörige häufig die erste Anlaufstelle – oft sogar noch, bevor sie eine(n) Ärzt*in oder ambulanten Pflegedienst um Rat fragen.

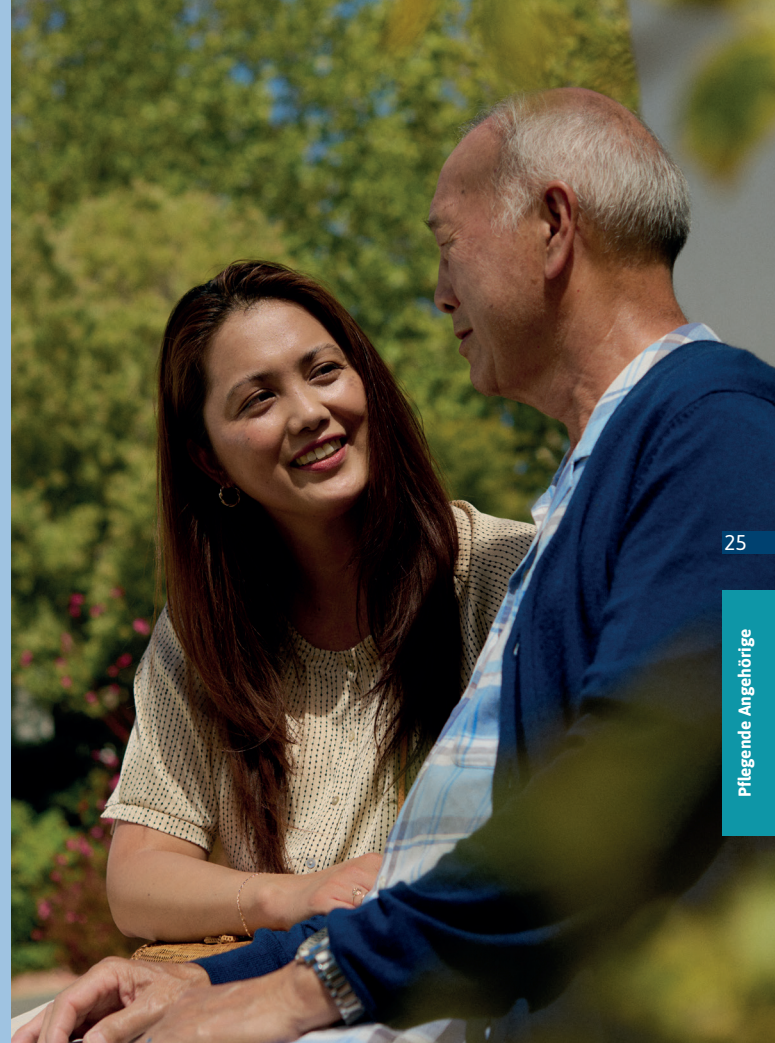
Mögliche Fragen:



- „Benötigt Ihr Angehöriger einen Wäscheschutz?“
- „Darf ich Sie auch zum Thema Inkontinenz beraten? Möchten Sie ein Produkt für Ihren Angehörigen zum Ausprobieren mitnehmen?“

Tipps:

- Pflegebedürftige sind häufig von Multimorbidität betroffen. Pflegende Angehörige erkennen Sie oft daran, dass sie mehrere Rezepte für eine andere Person einlösen.
- Eine Polymedikation trägt maßgeblich zum erhöhten Inkontinenzrisiko von pflegebedürftigen Menschen bei.



2. PASSENDE PRODUKTE EMPFEHLEN

Da es viele verschiedene Inkontinenzprodukte gibt, kann pflegenden Angehörigen die Auswahl des passenden Produkts schwerfallen. Mit Ihrem Fachwissen können Sie helfen, das optimale Inkontinenzprodukt zu finden. Ihre konkrete Empfehlung hat dabei den größten Einfluss auf die Produktwahl.

Mögliche Fragen:



- „Ist Ihr Angehöriger mobil genug, um die Toilette selbstständig zu erreichen?“
- „Ist Ihr Angehöriger dementiell erkrankt?“
- „Verwendet Ihr Angehöriger bereits Inkontinenzprodukte? Falls ja, welche? Wie gut kommt er mit den Produkten zurecht?“

Tipps:

- Berücksichtigen Sie bei Ihrer Produktempfehlung die körperliche Verfassung und den benötigten Grad der Unterstützung (mobil oder bettlägerig).
- Zeigen Sie dem pflegenden Angehörigen verschiedene Inkontinenzprodukte und lassen Sie sie anfassen.
- Benutzen Sie TENA Broschüren, um die Produktvorteile verständlich zu erläutern.



3. UNTERSTÜTZUNG BEI DER REZEPTABWICKLUNG ANBIETEN



Inkontinenzprodukte sind medizinische Hilfsmittel und können von Ärzt*innen verordnet werden. In der Regel reicht eine mittlere Inkontinenz ab einer Urinmenge von 100 Millilitern innerhalb von 4 Stunden aus, um ein Rezept ausgestellt zu bekommen. Der Annahme von Inkontinenz-Rezepten wird von pflegenden Angehörigen eine hohe Bedeutung beigemessen. 96 Prozent bewerten die Annahme von Rezepten in der Apotheke als „wichtig“ oder „sehr wichtig“.



Mögliche Fragen:

- „Haben Sie ein Rezept für die Inkontinenzprodukte Ihres Angehörigen? Sie können es hier bei uns in der Apotheke einlösen.“
- „Inkontinenzprodukte sind auch auf Rezept erhältlich. Darf ich Sie dazu beraten?“

Tipps:

- Binden Sie den pflegenden Angehörigen durch den Rezeptbezug an Ihre Apotheke.
- Beraten Sie den pflegenden Angehörigen auch zu innovativen Inkontinenzprodukten, für die möglicherweise eine wirtschaftliche Aufzahlung fällig wird.

4. ZUSATZVERKÄUFE GENERIEREN

Pflegende Angehörige möchten in der Apotheke umfassend beraten werden. Dazu gehört auch ein aktives Empfehlen von ergänzenden Produkten. Durch eine einfühlsame und kompetente Beratung können Sie sich als fachkundiger Ansprechpartner in Gesundheitsfragen positionieren.

Mögliche Fragen:



- „Darf ich Ihnen ein innovatives Inkontinenzprodukt mit zusätzlichen Vorteilen zeigen?“
- „Damit die Haut Ihres Angehörigen gesund bleibt, empfehlen wir bei Inkontinenz spezielle Cremes. Möchten Sie eine Produktprobe mitnehmen?“

Tipps:

- Weisen Sie pflegende Angehörige auf innovative Produktsysteme hin, die die Pflege erleichtern und Pflegebedürftigen zu mehr Lebensqualität verhelfen, wie beispielsweise TENA Pants oder TENA Flex.
- Inkontinente Pflegebedürftige leiden besonders häufig unter Hautirritationen. Empfehlen Sie pflegenden Angehörigen daher bei Bedarf auch TENA ProSkin Hautpflege- und Reinigungsprodukte.



LÖSUNGEN FÜR PFLEGENDE ANGEHÖRIGE

DAS TENA SORTIMENT IM ÜBERBLICK

TENA Comfort Mini

Für mobile Pflegebedürftige mit leichter Inkontinenz.



TENA Comfort Mini Einlagen bieten mobilen Pflegebedürftigen Sicherheit, Komfort und Trockenheit. Die Produkte sind in 3 verschiedenen Saugstärken erhältlich.

TENA ProSkin Stretch

Für teilmobile Pflegebedürftige mit schwerer Inkontinenz

NEU ab 2026



TENA ProSkin Stretch lassen sich dank ihrer elastischen Seitenteile und breiten Klebestreifen besonders leicht an- und ausziehen. So gewinnen Verwender mehr Unabhängigkeit und Würde.

TENA ProSkin Pants

Für mobile Pflegebedürftige mit mittlerer Inkontinenz.



TENA Pants sind saugfähige, atmungsaktive und hautschonende Einweghosen für Frauen und Männer. Pflegebedürftige tragen die Produkte einfach wie normale Unterwäsche.

TENA ProSkin Slip

Für bettlägerige Pflegebedürftige mit schwerer Inkontinenz.



TENA Slip sind komplett atmungsaktiv und überzeugen mit einer schnellen Aufnahme der Flüssigkeit. Ein doppelter Saugkern sorgt für hohe Auslaufsicherheit und geringe Rücknässung.

INKONTINENZ UND ANDERE ERKRANKUNGEN

Inkontinenz und Demenz

Gedächtnisschwund und Inkontinenz treten sehr häufig gemeinsam auf. Während viele pflegende Angehörige die Vergesslichkeit und Verwirrtheit eines Familienmitglieds noch gut zu meistern wissen, geraten sie an ihre Grenzen, wenn auch noch Inkontinenz hinzukommt. Der Fachhandel kann in diesem Fall eine wichtige Beratungsfunktion übernehmen.

30

Im Alter tritt Inkontinenz bei demenzkranken Menschen **doppelt so häufig** auf als bei Personen, die geistig fit sind. Häufig entsteht die Inkontinenz durch den Verlust der bewussten Körperkontrolle im fortgeschrittenen Stadium einer Demenz. Können Pflegebedürftige noch selbstständig zur Toilette gehen, eignen sich besonders **TENA Pro-Skin Pants**. Die Einweghosen können wie normale Unterwäsche hoch- und runtergezogen werden. Sie werden daher häufig besser als andere Produkte akzeptiert.

IAD ist eine häufige Komplikation

Bei Menschen mit Demenz ist das Risiko für **Inkontinenz-assoziierte Dermatitis (IAD)** aufgrund kognitiver Einschränkungen und eingeschränkter Mobilität erhöht. Empfehlen

Sie daher bei Bedarf ergänzend **TENA Hautpflege- und Reinigungsprodukte**. Sie tragen schonend und aktiv zur Hautgesundheit bei.

Inkontinenz und Multiple Sklerose

Inkontinenz ist ein häufiges Symptom bei Multipler Sklerose. Durch die Schädigung der Nervenbahnen im zentralen Nervensystem kann die Steuerung der Blasen- und Darmfunktion gestört sein. Betroffene leiden häufig unter plötzlich auftretendem Harndrang, unvollständiger Blasenentleerung oder unwillkürlichem Urinverlust.

Inkontinenz und Diabetes

Inkontinenz kann auch im Zusammenhang mit Diabetes auftreten. Ein dauerhaft erhöhter Blutzuckerspiegel kann die Nerven und die Blasenmuskulatur schädigen. Dadurch kommt es häufig zu einer gestörten Blasenentleerung, Urinverlust oder einem verstärkten Harndrang.

ANDERE
ERKRANKUNGEN





ALLGEMEINE TIPPS FÜR DIE BERATUNG

AUF REZEPTBEZUG AUFMERKSAM MACHEN

Das Rezeptgeschäft mit hochwertigen TENA Markenprodukten ist für Sie mit **deutlichen Chancen** verbunden. Machen Sie Ihre Kundschaft daher direkt auf die Möglichkeit des Rezeptbezugs aufmerksam:

Auch Ihre Kundschaft **profitiert von der wirtschaftlichen Aufzahlung**. Immer mehr Versicherte sind für eine deutliche Steigerung der Lebensqualität durch Produkte von TENA bereit, einen Teil aus eigener Tasche zu bezahlen:

- Auch wenn die Kassenpauschalen sinken, bietet die Aufzahlung für Sie eine **wirtschaftliche Chance**.
- Mit TENA können Sie Ihr Angebot über die Monatspauschale hinaus **frei kalkulieren**.
- Die Rezeptannahme bedeutet für Sie einen **regelmäßigen und planbaren Umsatz** – mit einem Dauerrezept sogar für bis zu 12 Monate.
- Das Rezeptgeschäft sorgt für **Kundenbindung**. Inkontinenz-Kund*innen lösen häufig **Folgerezepte** ein.
- Zudem sind Menschen mit Inkontinenz oft von Multimorbidität betroffen. Das bedeutet, dass sie auch mit **weiteren Rezepten** zu Ihnen kommen.
- Die Wertschöpfung lässt sich durch **gezielte Zusatzverkäufe** weiter steigern – beispielsweise über für die Kundschaft sinnvolle Produktergänzungen.

- Die Krankenkasse übernimmt beim Rezeptbezug zu mindest einen Teil der Kosten, was Versicherte **finanziell entlastet** und einen deutlichen Vorteil gegenüber dem Selbstzahlen darstellt.
- Sie kümmern sich um die Rezeptabwicklung – Ihre Kundschaft hat damit **keinen Aufwand**.
- Durch eine wirtschaftliche Aufzahlung erhalten Versicherte eine **höherwertige Versorgung**, die Komfort und Wohlbefinden steigert.
- Versicherte können sich **frei entscheiden**, mit welchen TENA Produkten sie versorgt werden wollen. Auf Vorgaben der Kasse muss bei der wirtschaftlichen Aufzahlung keine Rücksicht genommen werden.
- Versicherte können mehr auf die **Qualität** der Produkte achten und müssen sich nicht am Preis orientieren.

Krankenkasse bzw. Krankentätiger
Muster Krankenkasse

Name, Vorname des Versicherten
Marcela Musterfrau
Geb. am 01.05.1945
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

Krankenkassen-Nr. 273954693 A123456789
Versicherten-Nr. 936274532 735912527
Geburtsdatum 20.09.2023

Hr. (Bitte Leerkasse durchschneiden)
Dauerversorgung Windelabsorb Größe 2
Diagnose Bakterienkontinenz
Tagesbedarf 2-3 Stück

bbbf
Registrieren in der Apotheke
Unfalltag Unfallschaden oder Arbeitsunfallnummer

Dr. med.
Max Mustermann
Facharzt für Allgemeinmedizin
Musterstraße 1
12345 Musterstadt
Tel.: (01234) 456789
Fax: (01234) 567890
Schreibweise des Arztes
Muster 18.10.2015

FORTBILDUNGEN FÜR DEN FACHHANDEL

Für eine hohe Beratungsqualität rund um Inkontinenz und Hautgesundheit ist ein dauerhaft hoher Wissensstand wichtig. Mit unseren speziellen **E-Learnings** und **Webinaren** für den Fachhandel lassen sich Fachkenntnisse sowie Beratungssicherheit bei der Produktempfehlung verbessern.

Im **E-Learning „Inkontinenz verstehen“** vermitteln wir Grundkenntnisse zu Inkontinenz und dem TENA Sortiment. Sie erfahren, wie Sie durch eine fundierte Beratung und passende Produktempfehlungen unterschiedliche Kundenbedürfnisse erfüllen.

In **Webinaren zu TENA Discreet, TENA Men** und dem **Pants-Sortiment von TENA** lernen Sie die verschiedenen Zielgruppen, ihre spezifischen Bedürfnisse und das damit verbundene Marktpotenzial kennen.

Auf unserer Campus Webseite finden Sie kostenlose E-Learnings und Webinare für alle Marken von Essity. **Melden Sie sich gleich an, um Zugang zu den Kursen zu erhalten.**



JETZT ANMELDEN



PARTNERSCHAFT MIT DEM DEUTSCHEN HANDBALLBUND

TENA ist „**Offizieller Partner & Jugendförderer des Deutschen Handballbundes**“. Mit der starken Partnerschaft möchten wir aufklären und Tabus abbauen – für einen aktiven Alltag, auch bei unfreiwilligem Harnverlust. Unser Ziel ist es, eine Vorreiterrolle einzunehmen, offen und ehrlich über Harnverlust zu sprechen und das Thema in den Mittelpunkt der Gesellschaft zu rücken. Nutzen Sie unsere sportliche Kooperation mit dem DHB, um den **Gesprächseinstieg im Beratungsgespräch zu erleichtern** und **Hemmschwellen abzubauen**.

34

- TENA Men steht für Selbstbewusstsein, Stärke und moderne Männergesundheit.
- Diese strategische Ausrichtung wird durch die Präsenz im Handball unterstrichen.
- TENA Men wird der Zielgruppe nähergebracht, um Berührungsängste abzubauen.



OFFIZIELLER PARTNER &
NACHWUCHS-FÖRDERER



ATTRAKTIVES VERKAUFSMATERIALIAL UND TENA GRATISMUSTER

Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihre Kundinnen und Kunden bestmöglich zu beraten und ihnen die passenden Inkontinenz und Hautpflegeprodukte zu empfehlen. Deshalb stellen wir Ihnen eine Vielzahl **kostenloser Materialien** sowie **TENA Gratismuster** zur Verfügung, die Sie jederzeit bequem bei uns über die Hotline oder per Faxvordruck bestellen können. Unser Angebot reicht von informativen Broschüren zur Gesprächsunterstützung über praktische Selektionshilfen zur Produktauswahl bis hin zu übersichtlichen Sortimentsdarstellungen. So haben Sie stets die passenden Unterlagen zur Hand, um Ihre Beratung noch professioneller und effizienter zu gestalten.



Endverbraucherbroschüren für Frauen, Männer und pflegende Angehörige, mit nützlichen Infos zu Blasen-schwäche und den geeigneten TENA Produkten.



Selektionshilfe zum Anbringen am Regal, hilft dem Kunden, das richtige TENA Produkt zu finden.



Produktübersichten zur sicheren Auswahl des individuell passenden Inkontinenzprodukts.



**MATERIALIEN
BESTELLEN**



**Bestellen Sie hier jederzeit
kostenlose TENA Muster sowie
Beratungs- und POS-Material**



Infos, Service und Beratung. Wir helfen gerne weiter!
TENA Kundenservice 01806 / 12 12 21*

*Festnetz max. 0,20 €/Anruf, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf. Anrufe sind nur aus Deutschland möglich.



TENA
eine Marke von Essity

Essity Germany GmbH
Sandhofer Straße 176
68305 Mannheim



01711761M



November 2025