



Apteekki- kosmetiikassa vetoaa luotettavuus

Tutkittua tietoa, asiantuntevaa palvelua ja laadukkaita kosmetiikkatuotteita – näiden syiden vuoksi yhä useampi kosmetiikan kuluttaja kääntyy ihonhoitotarpeissaan apteekin puoleen.

Yliopiston Apteekissa Helsingin Ala-Malmin torilla on kolmelta iltapäivällä vielä rauhallista. Hyvin valaistuissa kosmetiikkahyllyissä tuotteet ovat säntillisessä järjestyksessä ja valikoimaa on useamman käytävällisen mitalta.

Farmaseutti-kosmetologi **Hertta Hurme** poimii hyppysiinsä muutaman voidepurkin ja kertoo, että kosmetiikkasarjoja YA:ssa on noin kymmenkunta. Mikä tahansa tuote tai päivän villitys ei pääse tämän apteekkiketjun myyntilistoille – luotettavuus ratkaisee.

-Apteekkosmetiikka eroaa muusta kosmetiikasta siinä, että sitä on useimmiten tutkittu paljon paremmin kuin markettikosmetiikkaa. Sitä myydään ainoastaan apteekkeissa, ja suuri osa tuotteista on läpäissyt herkän ihon testit sekä käynyt läpi lääkkeitten tapaan runsaasti muitakin tutkimuksia.

Farmaseutti-kosmetologi Hertta Hurme Yliopiston Apteekista kertoo, että tyypillisin apteekkosmetiikka-asiakas on herkstä ihosta kärsivä nainen, joka on kokeillut ihonhoitoonsa jo vaikka mitä.

-YA:ssa tuotteet valitsee oma tuoterähti, joka on hyvin perillä siitä, mitä tuotteet sisältävät. Moni kosmetiikkapuolen valmiste on lääkefirman tuote, josta meillä on vuosien tai vuosikymmenten kokemus, Hurme pohjustaa.

Ihotyyppi selville

Tyypillinen apteekkosmetiikkaa ostava asiakas on herkkäihoinen nainen, joka on koettanut ihonhoitoonsa vaikka mitä – huonoin tuloksin. Hänen ihonsa kenties punoittaa ja useat tuotteet kirveltävät. Ehkä aiempien tuotteiden väri- tai säilöntäaineet eivät ole sopineet tai hajusteet ovat ärsyttäneet.

-Sitten hän oivaltaa, että ahaa, ehkäpä apteekista löytyy ratkaisu.

Jos kyseisen naisasiakkaan opastajaksi osuu Hertta Hurme, alkaa iho-ongelman syiden ja seurausten selvitystyö.

-Kysyn, mitä hän on kokeillut, ovatko apteekkituotteet jo tuttuja, millaisia oireita on ollut ja kuinka hän on ihoaan ylipäätään hoitanut. Kartoitan hänen ihotyypinsä.

-Se kosmetologin tutkinnosta on lisätuona, että pystyy näkemään melko nopeasti, millaisista tuotteista asiakkaan iho luultavasti hyötyisi. On myös osattava tunnistaa, löytyy-



kö apu kosmetiikasta, itsehoitolääkkeistä vai lääkäristä.

Hurme ei suinkaan lähde myymään asiakkaalle koko sarjaa, vaan niitä tuotteita, joita asiakas tarvitsee.

-Apteekin kosmetiikka-asiakas tulee nimenomaan pyytämään apua ongelmaansa. Tarvitaan runsaasti kosmetiikkatietämystä ja farmaseutin omaehtoista kiinnostusta ihonhoitoon, jotta tuo

ongelma voitaisiin ratkaista. Ei yksi voide, olipa se apteekista tai ei, poista iho-oireita, jos vaikkapa peruspuhdistus on poskellaan. Näitäkin juttuja asiakkaalta kannattaa siis kysellä.

Lääkettä vai kosmetiikkaa?

Yliopiston Apteekin palvelujohtaja **Stiina Piirainen** muistuttaa, ettei ratkaisu asiakkaan ihovaikeuksiin löydy aina kosmetiikkapuolelta. Toisaalta moniin reseptilääkkeisiin tai kroonisiin sairauksiin liittyy iho-ongelmia, jotka apteekkihenkilökunnan olisi otettava puheeksi reseptilääkemyynnissä.

-Olisi tärkeää keskustella esimerkiksi jalkojenhoidosta diabeetikon kanssa tai ottaa ihonhoito puheeksi, kun nuori hakee voimakkaasti kuivattavia lääkkeitä akneensa, Piirainen sanoo.

YA:n toimipisteissä on ihonhoitoon ja kosmetiikkaan erikoistuneita farmaseutteja. He ovat suorittaneet AFT-tutkimuksen, johon sisältyy verkko- ja lähipäiväkoulutusta sekä kirjallisia töitä.

-Hyödynämme myös YA-Akatemia-päiviä sekä sisäistä internetiä kosmetiikka- ja ihonhoitokoulutuksessa. ■



Laadun perässä ostoksille

Mitä asiakas apteekkosmetiikalta odottaa? Millaista tietoa apteekit kosmetiikasta jakavat? Tampuriini kysyi kolmesta apteekista eri puolilta Suomea.

Farmanomi Pirkko Meskanen, Ivalon apteekki:

"Meille tullaan ostamaan kosmetiikkaa jopa Utsjoelta asti, yli kahdensadan kilometrin päästä. Asiakkaat tulevat apteekkosmetiikan perään pitkälti faktatiedon vuoksi: he kokevat voivansa luottaa siihen, mitä apteekissa kosmetiikasta kerrotaan. Vaikka välimatkat Lapissa ovat pitkät, he tuntevat saavansa rahoilleen vastinetta.

Täältä ei niin vain lähdetäkään koulutuksiin, mutta onneksi on internet. Viimeksi illalla istuin netin ääressä päivittämässä kosmetiikkatietouttani. Vastaan apteekkimme kosmetiikkapuolesta ja sen asiakkaamme myös tietävät. He kysyvät usein jo ovelta, onko Pirkko töissä. Olen itse näkyvästi psoriaatikko ja koen, että etenkin ihovammaisen on helpompi puhua ihonhoitotarpeistaan toiselle ihovammaiselle.

Eniten meiltä kysellään herkän ihon tuotteita, kasvovoiteita ja aurinkosuojia.

Apteekkosmetiikkasarjoissa on usein hyvät näytteet tuotteista, joten asiakkaan on helppo ensiksi kokeilla tuotetta, ja sitten vasta ostaa se."

Lääketyöntekijä Eija Anttila, Perhon apteekki:

"Apteekkosmetiikka on tätä nykyä vielä melko pieni osa meidän myynnistämme. Mutta kun reseptipuolen hinnat laskevat, jostain pienen maaseutuapteekin on myyntinsä otettava. Siksi kosmetiikkaa on myös niin sanotusti myytävä asiakkaalle. On ky-

syttävä, olisiko asiakkaalla tarve tällaisille tuotteille ja voisiko tuotteita esitellä hänelle tarkemmin. Vaihtoehtoja on oltava, sillä emme me voi myydä vain yhtä tiettyä merkkiä.

Tyypillinen kosmetiikka-asiakkaamme on keskiikäinen nainen, joka on uskollinen hyväksi havaitsemalleen tuotteelle. Toinen ryhmä ovat nuoret, jotka tulevat apteekkiin ostamaan aknetuotteita.

Olemme viime aikoina panostaneet paljon kosmetiikkahylyihimme ja uusia sarjoja on otettu mukaan. Se vaatii tietysti henkilökunnalta runsaasti kosmetiikkaosaamista. Jokaisen on osattava opastaa asiakasta yhtä lailla."

Farmaseutti Laila Törrönen, Kaavin apteekki:

"Meillä kosmetiikkapuoleen on satsattu hyvinkin paljon. On kosmetiikkahyllyt erikseen, omat hyllynsä miesten kosmetiikalle ja nuorisolle omat ihonhoitosarjat. On kannattanut panostaa, sillä jos ihmiset haluavat hoitotuotteita herkälle iholle tai erilaisille ihotyypeille, kyllä he tänne apteekkiin kääntyvät, eivätkä marketteihin.

Olen kuullut, että naapurikunnasta asti ajetaan tänne meille kosmetiikkaostoksille, jos lähiapteekista ei jotain saa. Asiakkaat eivät halua vain tuotteita, vaan myös infoa ja hoito-ohjeita. Siksi meillä on hyllyissämme uusia tuotesarjoja, joihin olemme saaneet koulutuksen. Lisäksi meillä työskentelee farmanomi, joka on koulutautunut kahden perinteisen ja tärkeän tuotesarjan erityisosaajaksi."

