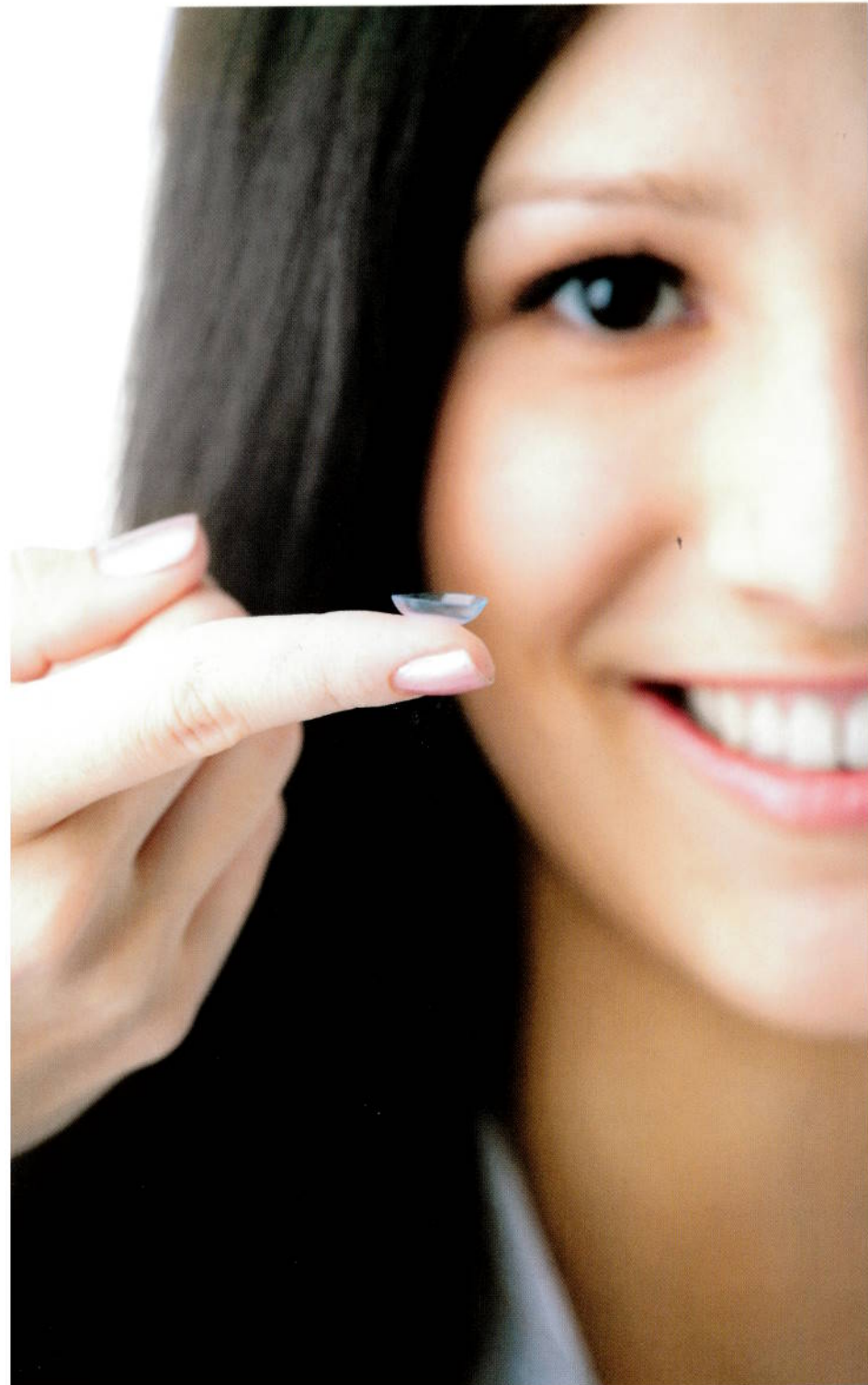


BRAUCHEN TEENAGER KONTAKTLINSEN?



Ich habe immer den Moment gefürchtet, wenn mich Eltern fragten: „Kann mein Kind schon Kontaktlinsen tragen?“ oder schlimmer: „Mein Kind soll unbedingt Kontaktlinsen bekommen!“ Ich war besorgt: Ist es sicher? Ist das Kind Willens oder überhaupt in der Lage, die Tragezeiten und die Reinigungsprozedur einzuhalten? Wird mich die Anpassung und das Handhabungstraining viel Zeit kosten? Werde ich eine lange Anpasszeit aufwenden müssen nur für eine Laune, die vorüber ist, wenn Brillen wieder ‚cool‘ werden? Offen gesagt, führten diese Unsicherheiten dazu, dass ich das Thema Kontaktlinsen bei Teenagern und ihren Eltern vermied. Im Laufe der Jahre nahm die Vielfalt der Linsenprodukte und -lösungen zu und der technische Fortschritt brachte neue Produkte hervor; mir wurde klar, dass all diese Bedenken weder berechtigt noch begründet waren. Aus mir wurde ein entschiedener Befürworter von Kontaktlinsen als eine Korrektionsmöglichkeit für die jüngere Kundschaft.

Von Andrew J. Elder Smith

Zahlreiche Studien belegen, dass Jugendliche bei etwa gleichem Anpassungsaufwand wie bei Erwachsenen erfolgreich mit Kontaktlinsen versorgt werden können und die Pflegeanweisungen ebenso sorgfältig wie die Älteren befolgen.

Welche Vorteile bieten Kontaktlinsen für Teenager?

Eine Studie von Jeffrey Walline und Kollegen der Ohio State University zeigt auf, wie Kontaktlinsen die Selbstwahrnehmung von acht- bis elfjährigen kurzsichtigen Kindern verändern. Die Forscher fanden heraus, dass sich Kinder mit Kontaktlinsen hinsichtlich ihres Aussehens, ihrer sportlichen Fähigkeiten und ihrer sozialen Anerkennung besser fühlen als gleichaltrige Brillenträger. Frühere Forschungsarbeiten belegen außerdem, dass Kontaktlinsen die Lebensqualität von Kindern und Teenagern bedeutsam verbessern: Sie haben eine positivere Selbstwahrnehmung, sind zufriedener mit der Korrektur und fühlen sich in ihren Aktivitäten kaum eingeschränkt. Deswegen ist es wichtig, alle Bedürfnisse unserer Kunden zu berücksichtigen und nicht nur die visuelle Korrektur. Wir sind in der Lage, das Leben junger Menschen zu beeinflussen – dessen sollten wir uns immer wieder bewusst sein.

Im Durchschnitt wird eine benötigte Sehkorrektur im 13. Lebensjahr bemerkt. Unser Einfluss auf die Kenntnis und das Verständnis für verschiedene Korrekturmöglichkeiten in den frühen Teenie-Jahren ist daher groß. Jüngere Menschen sind prinzipiell gegenüber Kontaktlinsen eher aufgeschlossen als ältere Erwachsene. Dennoch haben nur ein Viertel der zwölf- bis Achtzehnjährigen mit ihrem Augenoptiker überhaupt jemals über Kontaktlinsen gesprochen. Ebenso besorgniserregend: Die Augenoptiker führen nur bei rund einem Drittel von ihnen eine Erstbehandlung durch. Forschungsergebnisse sagen uns, dass sich 65 Prozent der zwölf- bis fünfzehnjährigen Brillenträger für Kontaktlinsen interessieren. Das erste Mal probiert werden sie allerdings erst mit durchschnittlich neunzehn Jahren. Anscheinend übersehen wir als Praktiker einen beachtlichen Teil unserer Kunden und verzichten damit auch auf zusätzlichen Geschäftserfolg. Warum? Nun, die Antwort sucht man vielleicht am besten, indem wir uns drei vermutete Hinderungsgründe anschauen.

„TEENAGER HABEN NICHT GENUG VERANTWORTUNGSGEFÜHL FÜR DEN UMGANG MIT KONTAKTLINSEN.“

Teenager sind für ihr risikobereites Verhalten bekannt. Wie jeder von uns nutzen sie ihre Erfahrungen und ihr Wissen, um eine Situation abzuwägen und darauf zu reagieren. Manchmal liegen sie falsch und sie tun etwas Dummes oder Gefährliches. Wie sollen wir handeln? Wir können das Risiko beseitigen, indem wir ihnen keine Kontaktlinsen anpassen oder indem wir einen ‚verantwortungsvollen‘ Erwachsenen finden, der ihnen alles abnimmt. Wir können aber auch ein Linsensystem mit einem großen Sicherheitspotential einsetzen und sie im Umgang damit ausführlich schulen.

Das Befolgen der Pflegeanweisungen ist das Schlüsselkriterium.

Alle Kontaktlinsenträger halten sich in einem gewissen Maß nicht an die Anweisungen. Forschungsergebnisse zeigen, dass vier von fünf Teenagern die Anweisungen befolgen, in etwa der gleiche Anteil wie bei Erwachsenen. Wie immer muss hinsichtlich Eignung und Befolgen der Pflegeanweisungen individuell entschieden werden. Wir müssen uns in Erinnerung rufen, dass die meisten Kontaktlinsenträger nicht absichtlich von den Anweisungen abweichen – sie tun es, weil sie nicht zu ihrem Lebensstil passen. Ein Beispiel: Ein Kontaktlinsenträger besucht seine Freunde. Die Nacht wird länger als geplant und er entscheidet, dort zu übernachten. Er hat keine Brille, keine Reserve-linsen oder Pflegemittel dabei. Was soll er tun? Nach Hause gehen und die Party verpassen? Mit den Eintageskontaktlinsen schlafen? Die Eintageslinsen wegwerfen und am nächsten Morgen nichts sehen? Oder haben Sie diese Situation vorhergesehen und ihm geraten, immer Ersatzlinsen in der Handtasche oder in der Geldbörse dabei zu haben?

Bei der Auswahl von Linse, Tragerhythmus und Pflegesystem sollten Sie darauf achten, dass die täglichen Bedürfnisse des Kunden abgedeckt sind. Wenn Sie zum Beispiel jemandem Kontaktlinsen anpassen, der gerne Wandern geht oder Campingurlaub macht, wo ihm nicht immer Sanitäranlagen

>>

1A-Qualität, Eleganz und Ästhetik. <<



Maika Garrels-Gembler,
Augenoptikermeisterin,
Garrels Optik Aurich

EYNOA 1.67

Mein Erfolgsrezept:

Dünnere, biegsamere, stabilere und optisch reiner als herkömmliche Materialien seiner Art, das sind die herausragenden Eigenschaften des Hoya Hi-Index-Kunststoffmaterials Eynoa 1.67. Sowohl verfügbar für alle Top-Gleitsichtvarianten als auch Einstärken-Designs.

Eynoa 1.67: Unsere Empfehlung für anspruchsvolle und aktive Brillenträger, die ein leichtes und zuverlässiges Glas wünschen.

HOYA
www.hoya.de www.hoyanet.de

zur Verfügung stehen, sollten Sie eine Linse für erweiterte Tragezeiten auswählen; raten Sie außerdem, dass er in seiner Ausrüstung immer Nachbenetzungstropfen dabei haben muss. Machen Sie diesen Kunden klar, dass ihre Linsen normalerweise für das Tragen sind, dass sie aber beim Camping auch über Nacht getragen werden können. Sollten die Linsen unkomfortabel werden, so müssten sie herausgenommen und am nächsten Tag eine Brille getragen werden. Dies verbessert die Lebensqualität ihrer Kunden und unterstützt sie gleichzeitig dabei, die Pflegeanweisungen einzuhalten!

Es ist unerlässlich, dass der Träger die Verantwortung für den Umgang mit seinen Kontaktlinsen und ihrer Pflege übernimmt. Dies muss von der ersten Sekunde des Gesprächs mit dem Jugendlichen besprochen werden – nicht mit ihren Eltern (die natürlich unbedingt in den Anpassungsprozess involviert werden müssen). Wichtig: Der Kontaktlinsen-anpasser sollte so sprechen, dass der Teenager alles versteht. Auch die finanziellen Aspekte sollten vor den Jugendlichen besprochen werden, so dass ihnen klar ist, welche Belastungen die Eltern übernehmen. Führende Hersteller sind sich diesem speziellen Kommunikationsbedürfnis bewusst und geben Anpassern Hilfestellung, um ihnen eine effektive Ansprache mit den spezifischen Altersgruppen zu ermöglichen.

„KONTAKTLINSENANPASSUNG BEI JUGENDLICHEN KOSTET MEHR BERATUNGSZEIT“

Eine Studie von Walline untersuchte, wie lange Acht- bis Zwölfjährige und Dreizehn- bis Siebzehnjährige benötigen, um das Einsetzen, Entfernen und die Pflege von Kontaktlinsen zu erlernen. Die ermittelte Zeit betrug bei der jüngeren Gruppe 42, bei der älteren Gruppe 30 Minuten – die gleiche Zeit wie bei Erwachsenen. Die Studie belegt weiter, dass die jüngere Altersgruppe in den ersten drei Monaten des Kontaktlinsentragens nicht signifikant mehr Zeit für Handhabung und Pflege brauchte als die ältere Gruppe.

Geschulte Mitarbeiter können eine wichtige Aufgabe bei der Beratung und beim Handhabungstraining übernehmen. Wegen des besseren Einfühlungsvermögens ist es hilfreich, wenn der Assistent einen kleineren Altersunterschied zum Kunden aufweist, als der Anpasser. Als problematisch erweist sich hingegen häufig die Unterweisung von Jugendlichen oder Kindern in Beisein ihrer Eltern. Fehler oder Missgeschicke sind ihnen dann häufig peinlich. Ratschläge von Eltern können auf die Jugendlichen herablassend wirken (vor allem wenn die Eltern selbst Kontaktlinsenträger sind). Die Aufklärung von Kunden und Eltern ist der Schlüssel zu einer effektiven und zeitgerechten Beratung. Sie sollte vor dem eigentlichen Anpassvorgang stattfinden. Die gesamte Kommunikation sollte klar, präzise und zu jedem Zeitpunkt verständlich sein (siehe späterer Abschnitt „Kommunizieren Sie die Vorteile von Kontaktlinsen!“).

„JUGENDLICHE WERDEN NICHT ALS FAKTOR ZUM GESCHÄFTSWACHSTUM WAHRGENOMMEN“

Es ist eine Fehleinschätzung, Jugendliche nicht als profitables Marktsegment zu betrachten. Wie andere Einzelhandelssegmente zeigen, verfügen Jugendliche heute über große Kaufkraft. Die Gruppe der Zwölf- bis Achtzehnjährigen repräsentiert einen Marktanteil mit großem Interesse an Kontaktlinsen und bietet Anpassern somit die Gelegenheit zum Ge-



schäftswachstum. Außerdem sind unter den jugendlichen Kontaktlinsenträgern deutlich weniger Aussteiger als in vielen anderen Altersgruppen. Dies belegt, dass sie die Ausdauer und das Potenzial besitzen, die Umsatzsteigerungen ermöglichen, und dem Optikergeschäft so loyal verbunden bleiben wie erwachsene Kunden. Anpasser, die Kinder und Jugendliche versorgt haben, berichten, dass deren Brille tragenden Eltern, plötzlich viel aufgeschlossener gegenüber Kontaktlinsen sind, seitdem sie gesehen haben, wie einfach der Umgang mit den Linsen ist. Darüber hinaus verfügen Jugendliche in der heutigen Gesellschaft über ein beachtliches Einkommen, sowohl eigenes Geld als auch über die Eltern. Die Eltern bleiben natürlich die Wächter über die Gesundheit und Finanzen ihrer Kinder. Dies sollten Kontaktlinsen-anpasser stets vor Augen haben und immer eine duale Kundenansprache wählen, indem sie Teenager und Eltern über die praktischen und modischen Vorteile von Kontaktlinsen aufklären.

Kommunizieren Sie die Vorteile von Kontaktlinsen!

Im Sinne des Kinderlieds „Let’s start at the very beginning“ (ein in Großbritannien und den USA bekanntes Kinderlied zum Erlernen des Alphabets) sollten Sie Kontaktlinsen erwähnen, wenn das Kind zum ersten Mal wegen einer Sehkorrektur zu Ihnen kommt. Zum Beispiel so: „Ihr Kind braucht eine Sehhilfe, um die Tafel in der Schule, den Fernseher, die Kinoleinwand oder Gegenstände in der Ferne klar zu sehen. Es ist wahrscheinlich, dass er oder sie in den nächsten Jahren im Zuge der Entwicklung der Augen ein bisschen mehr Sehhilfe benötigt und die Brille öfter und länger tragen wird. Bei bestimmten Gelegenheiten ist eine Brille aber häufig unbequem, beim Freizeit- und Schulsport zum Beispiel oder auf dem Spielplatz. Oder Ihr Kind entscheidet sich dafür, die Brille nicht zu tragen. In dem Fall kann es eine gute Idee sein, über Kontaktlinsen nachzudenken.“ Denken Sie daran, diese Informationen am Ende der Beratung bei der Aushändigung des Beratungsprotokolls zu wiederholen. Falls Sie diese Chance verpasst haben, versuchen Sie es mit einer Frage wie dieser: „Wie soll die Fehlsichtigkeit eigentlich beim Sport, bei aktiven Freizeitbeschäftigungen oder auf dem Spielplatz korrigiert werden? Erlaubt der Lehrer das Tragen der Brille? Oder siehst du zumeist alles verschwommen?“

Falls die Eltern Ihnen das Gefühl geben, dass sie die Fehlsichtigkeit ihrer Kinder für nicht korrektionswürdig halten, oder dies direkt sagen, öffnen Sie ihnen die Augen: Lassen Sie sie durch eine Messbrille mit entsprechendem Refraktionsdefizit schauen.

Die Chancen für ihr Geschäft und das Umsatzwachstum durch Teenager liegen in deren unerfülltem Wunsch nach Kontaktlinsen. Es liegt am

Optikerteam sicherzustellen, dass die Jugendlichen und ihre Eltern die Vor- und Nachteile der verschiedenen Korrektionsmöglichkeiten kennen lernen, und ihnen somit dabei zu helfen, eine angemessene Entscheidung zu treffen. Machen Sie ihnen deutlich, dass es nicht darum geht, Brillenträger oder Kontaktlinienträger zu sein. Was Sie Ihren Kunden anbieten, ist die Wahlfreiheit zu entscheiden, bei welchen Gelegenheiten sie Brille und bei welchen sie Kontaktlinsen tragen möchten.

Eintageskontaktlinse oder Monatslinse mit Pflegemittel?

Manche Jugendliche und ihre Eltern sind verunsichert, wenn sie sich auf eine Kontaktlinse festlegen sollen. Sie sind sich unsicher, ob sie sich für Eintageskontaktlinsen entscheiden sollen oder für Monatslinsen mit den zusätzlichen Pflegemitteln. Was empfehlen Sie?

Es ist wichtig zu erläutern, dass die Entscheidung für die ersten Kontaktlinsen nicht in Stein gemeißelt ist und sich eine andere Option nach einer Testphase als besser erweisen kann. Vielleicht werden die Linsen in der Anfangsphase nur beim Sport ein paar Mal die Woche getragen werden – dann sind Eintageskontaktlinsen eine gute Wahl. Wenn die Jugendlichen erst einmal die Erfahrung des natürlichen, scharfen Sehens ohne Brille gemacht haben, tragen sie die Linsen vielleicht öfter und länger – dann kann es vorteilhafter sein, auf Monatslinsen aus Silikonhydrogel umzusteigen.

„DER DIALOG ZWISCHEN KUNDE UND ANPASSER IST DER DREH- UND ANGELPUNKT, BESONDERS WENN ES DARUM GEHT, MEHR JUGENDLICHE UND IHRE ELTERN ÜBER KONTAKTLINSEN AUFZUKLÄREN.“

Wie können die Vorteile kommuniziert werden?

Denken Sie daran: Die bedarfsgerechte Herangehensweise und die altersgemäße Wortwahl sind das A und O in der Information über Kontaktlinsen und im Handhabungstraining. Stellen Sie für die technikversierte Zielgruppe eher Informationen auf Ihrer Homepage bereit als ‚altmodische‘ Handzettel. Eine entsprechend ‚jugendlich‘ gestaltete Verpackung hält die Begeisterung der jungen Kunden für Kontaktlinsen wach. Denken Sie über auf Jugendliche zugeschnittene Promotions nach, nutzen Sie spezielle Verkaufsdysplays, die die jugendliche Kundschaft ansprechen.

Schlussfolgerung

Kontaktlinsen verbessern die Lebensqualität aller Brillenträger. Jugendliche schätzen den konkreten Nutzen der Linsen ebenso wie ältere Kunden. Jüngere Kunden verstehen, dass Kontaktlinsen bei Blickbewegungen ein natürlicheres und ein uneingeschränktes peripheres Sehen ermöglichen – ohne bei Regen oder Schnee zu beschlagen. Auch beim Sport, bei sozialen Kontakten oder beim Tragen von Sonnenbrillen schränken Kontaktlinsen ihre Träger nicht so stark ein wie Brillen.

In einer Lebensphase, in der Image und Aussehen über allem anderen stehen, können sich Teenager durch eine Brille gehemmt fühlen. Dies führt oft dazu, dass sie die Brille nicht tragen. Kontaktlinsen verbessern ihr Selbstwertgefühl und ermöglichen ihnen, ihr Äußeres, ihrer Stimmung, der Mode oder persönlichen Vorlieben anzupassen. Farbige Kontaktlinsen zum Beispiel sind bei Jugendlichen besonders beliebt und

benötigen ebenso viel Pflege wie neutrale. Es ist sicherlich besser, wenn die Farblinsen über einen qualifizierten Anpasser vertrieben werden als über Verkäufer mit niedriger fachlicher Reputation.

Pflegeanweisungen lassen sich leichter und selbstverständlicher befolgen, wenn die Linsen zum Lebensstil des Kunden passen. Die Philosophie von Eintageskontaktlinsen „Neuer Tag – neue Linse“ erleichtert die Linsenhygiene enorm und trifft die Bedürfnisse aktiver Menschen, die regelmäßig Sport treiben. Die Einhaltung der Tragemodalität ist bei Eintageskontaktlinsen mit 81 Prozent besonders hoch. Fortschrittliche Technologien wie bei der Dailies AquaComfort Plus Eintageskontaktlinse bieten exzellenten Tragekomfort und hohe Bequemlichkeit.

Vorteil der Monatslinsen aus Silikonhydrogel ist ihre hohe Sauerstoffdurchlässigkeit. Air Optix Aqua Linsen beispielsweise weisen eine bis zu fünfmal höhere Sauerstoffdurchlässigkeit auf als Hydrogellinsen. Studien haben gezeigt, dass dies ein sehr attraktiver Aspekt für Jugendliche ist. Darüber hinaus ist die Einhaltung der Tragemodalität bei Monatslinsen mit 88 Prozent gegenüber 53 Prozent bei Zweiwochenlinsen höher.

Mark Draper, Leiter Professional Affairs bei Ciba Vision UK & Irland, erklärt: „Der Dialog zwischen Kunde und Anpasser ist der Dreh- und Angelpunkt, insbesondere im Hinblick darauf, mehr Jugendliche und ihre Eltern über Kontaktlinsen aufzuklären. Bei Ciba Vision haben wir dem Bedarf der direkten Kommunikation mit Jugendlichen mit der Kampagne „Sag’s mit deinen Augen“ Bedeutung beigemessen. Der Zuspruch auf die Kampagne hat uns gezeigt, dass Jugendliche stark an Kontaktlinsen interessiert sind und für das Linsentragen begeistert werden können. Neben Aufklärungsmaterial zur Verkaufsunterstützung haben wir umfangreiche Werbung und POS-Materialien entwickelt, die Kontaktlinsen in unserer Teens-Zielgruppe ins Rampenlicht rücken.“

Warum sollten wir mehr Jugendliche versorgen?

Die Teenager von heute sind über die verschiedenen Korrektionsmöglichkeiten gut informiert. Laut Umfragen sind 66 Prozent von ihnen zudem sehr an Kontaktlinsen interessiert. Studien hinterfragen bereits die Mythen, die uns von der Versorgung Jugendlicher mit Kontaktlinsen abhalten. Kontaktlinsen bieten eine höhere Lebensqualität hinsichtlich Selbstwertgefühl und Flexibilität. Die Praxis zeigt, dass durch die aktive Ansprache aller Kunden – vor allem von Jugendlichen – und die Nutzung zielgruppengerechter Informationsmaterialien dieser vernachlässigte Geschäftsbereich ausgebaut werden kann. Es ist nicht schwer, fangen Sie heute noch an!

Andrew Elder Smith, MSc FCOptom DCLP FAAO FBCLA, ist Mitglied des Ciba Vision Professional Advisory Panel und der Ciba Vision Academy for Eyecare Excellence. Seine Praxis gewann 2008 den britischen ‚Optician Awards‘. Im selben Jahr gründete er ein Beratungsunternehmen, das maßgeschneiderte Vor-Ort-Trainings anbietet. Smith ist außerdem als Supervisor in den Kliniken für visuelle Versorgung, Beurteilung des Binokularsehens und Kontaktlinsenanpassung an der Universität von Bradford tätig. Von 2007 bis Januar 2009 war er Präsident des britischen Teils der American Academy of Optometry.