



Juli 2017

K&A
Brand
Research



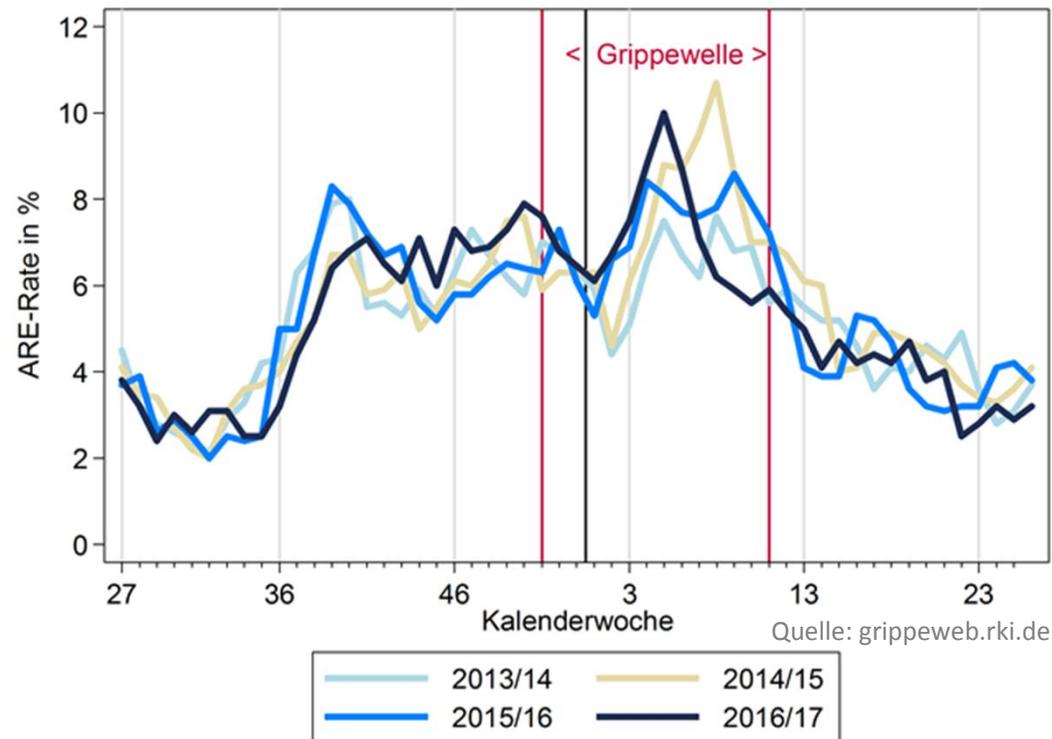
Der Schlüssel zu Mensch und Marke.



Erkältungswellen: Der schnelle Weg zur Heilung

Alle Jahre wieder: Schnupfen, Husten, Grippe?

Alle Jahre wieder ...



Jährliche Hochphase zwischen Weihnachten und Ostern

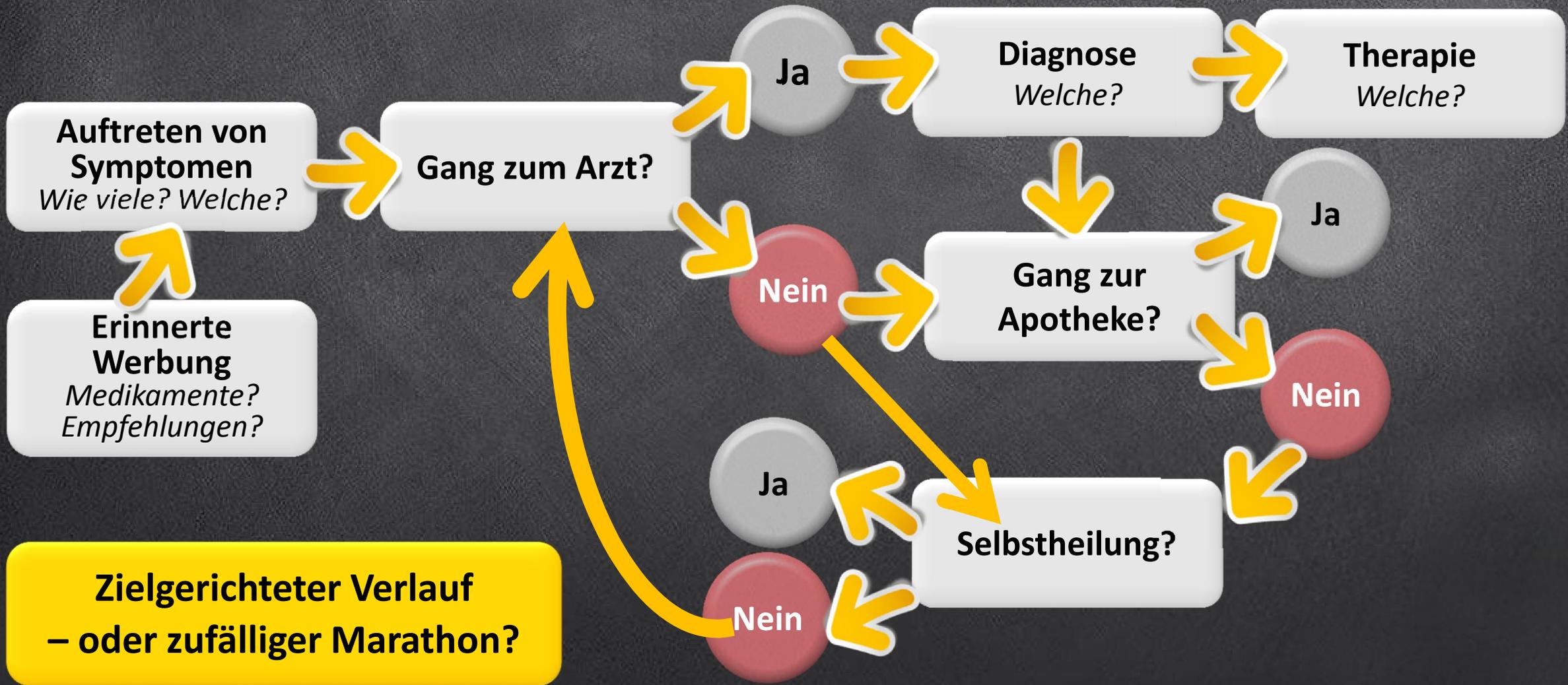
Die ersten Anzeichen ...



... Sorgen, dass es schlimmer kommt

... Sorgen, dass es Grippe ist

Erkältungskrankheiten: Der schnellste Weg zum Medikament?



Treatment Journey: Abhilfen bei Grippe / schwerer Erkältung

K&A
Brand
Research

- Befragungszeitraum:** K&A Eigenstudie in Q II / 2016
- Stichprobe:**
- n = 400 Patienten mit Infektionen der Atemwege
 - n = 100 Allgemeinärzte, die Grippe diagnostizierten
 - n = 100 Apotheker
- Kernfragestellungen:**
- Welche Symptome treiben die Behandlung?
 - Was führt wen zum Arzt / Apotheker?
 - Was verkürzt eine Therapieentscheidung?

Erste Symbole, schnelle Signale!

Erfahrungen steuern Verhalten!

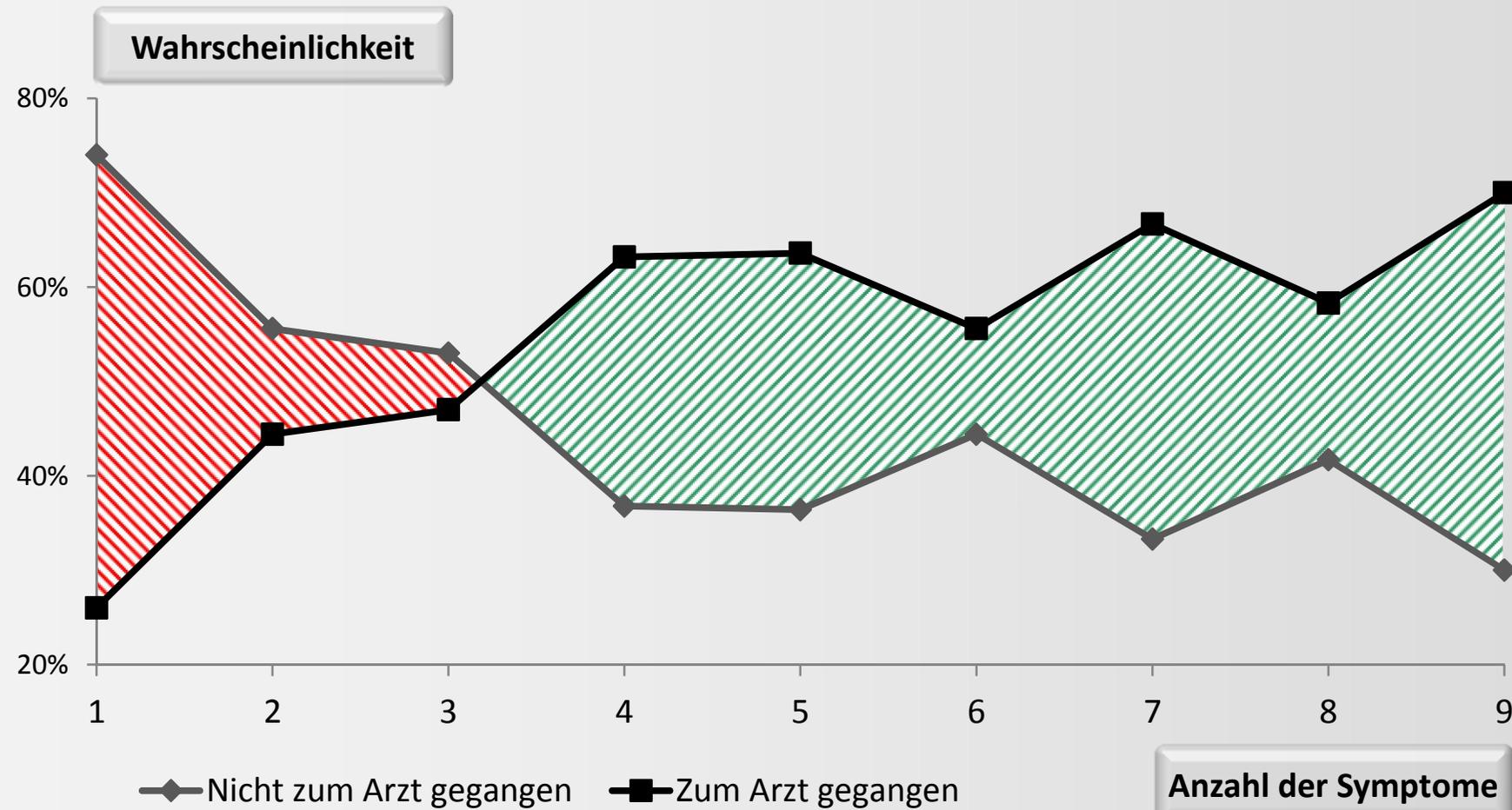
Erkenntnisse aus psychologischen Studien:

- Kratzen im Hals → Hustenbonbons → Apotheke
- Schnupfen → Taschentücher → Erholung
- Husten → Apotheke → Hustenmittel
- Fieber → Bettruhe → Arzt

49%
machen erstmal
gar nichts:
*„Erkältung ist
nicht so
schlimm!“*

Symptome treten selten allein auf!

Was den Arztbesuch beschleunigt ...

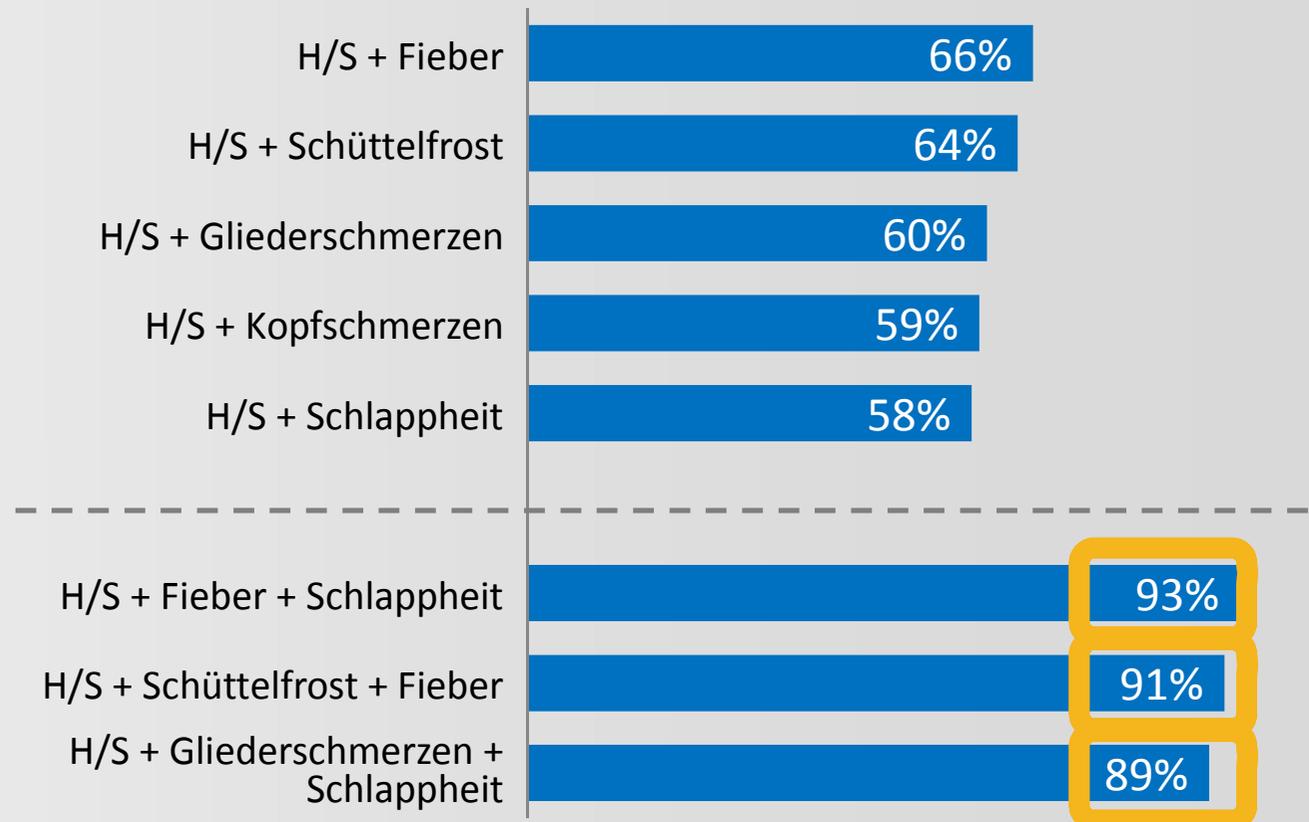


**Mehr als drei
Symptome:
Direkt zum Arzt!**

Welche Symptome den Arztbesuch beschleunigen ...

Symptomkombination und
Wahrscheinlichkeit des Arztbesuchs

- **Weniger als drei Symptome:**
„Normale“ Erkältung, die bestenfalls in die **Apotheke** führt
- **Husten und Schnupfen (H/S)** sind aus Patienten- und Arztsicht bei schwerer Erkältung / Grippeverdacht immer gegeben
- Zusätzliche Symptome unterschiedlich stark als Treiber für Arztbesuch!



Arzt liefert das doppelte Plus an Sicherheit!

The diagram features three grey rounded rectangular boxes stacked vertically in the center, labeled 'Vertrauen', 'Needs', and 'Symptome'. On the left, a male doctor in a white coat and stethoscope looks towards the patient. On the right, a female patient in blue scrubs looks back at the doctor. Grey arrows indicate a bidirectional relationship: a straight arrow points from the doctor to 'Vertrauen', a straight arrow points from 'Needs' to the patient, and a curved arrow points from the patient back to the doctor. Additionally, curved arrows connect 'Vertrauen' to 'Symptome' and 'Symptome' to 'Vertrauen' on both sides, suggesting a feedback loop between these two concepts.

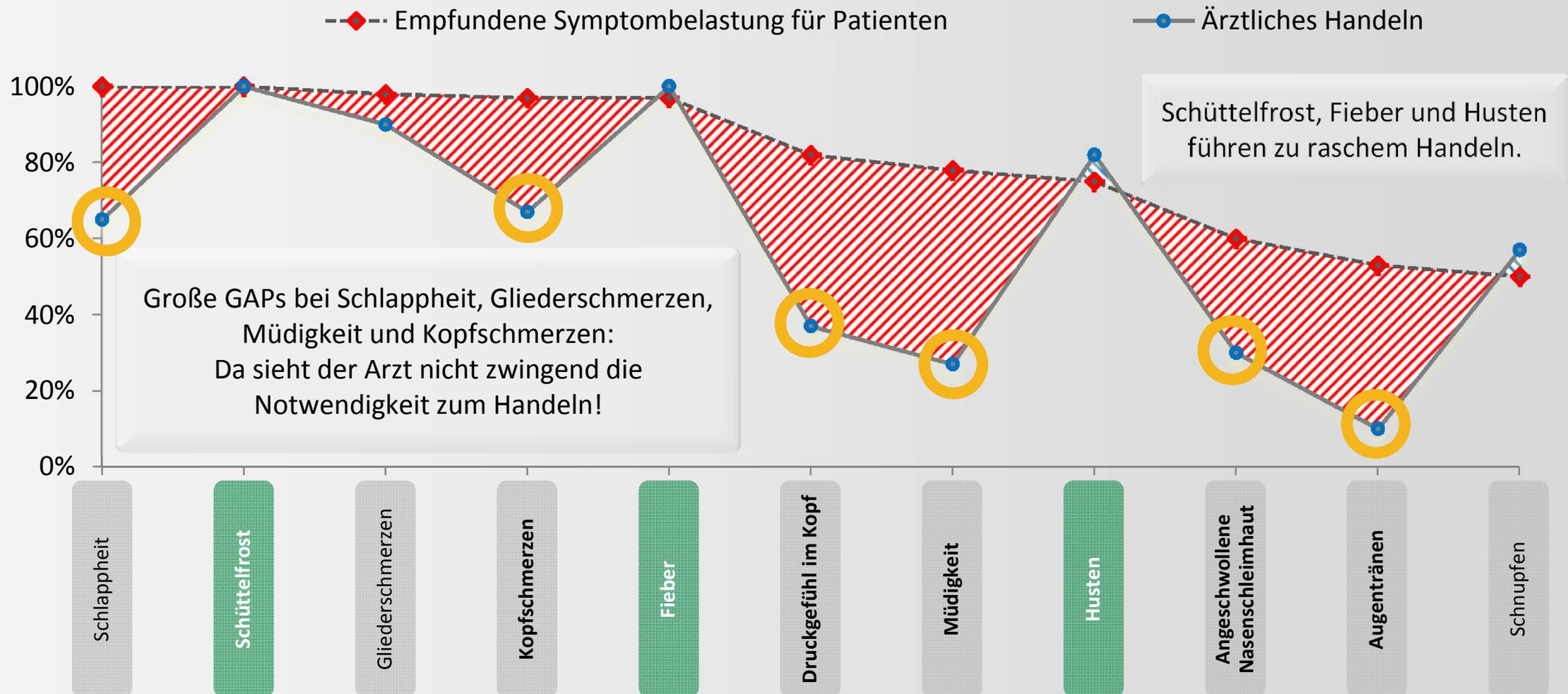
Vertrauen

Needs

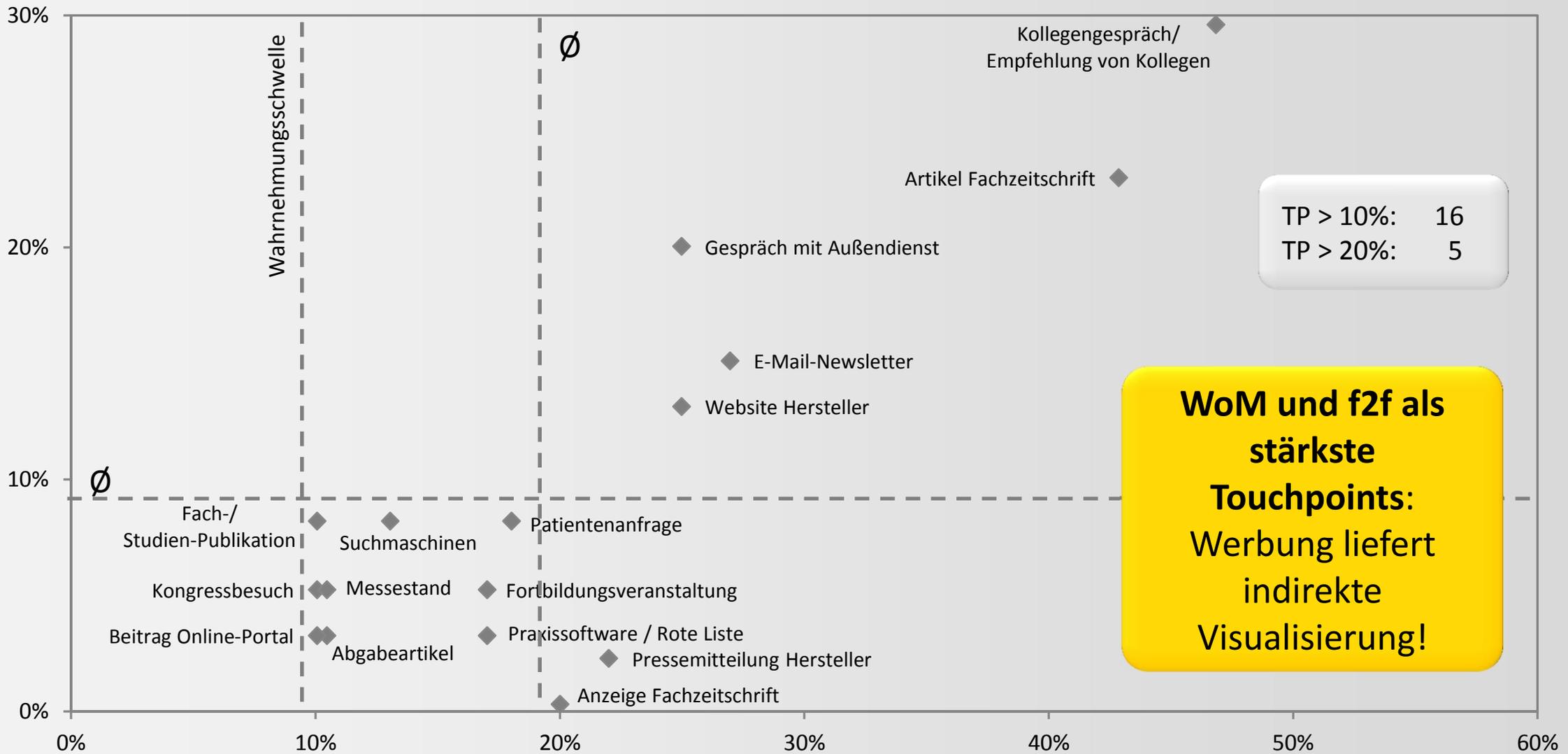
Symptome

Bei subjektiv schweren Erkältungen (> 3 Symptome) oder Grippe:
Arzt liefert mentale Bestätigung!

Ärzte reagieren nicht auf jedes Symptom bei Erkältung!



Was Verordnung bei Ärzten verstärkt ...

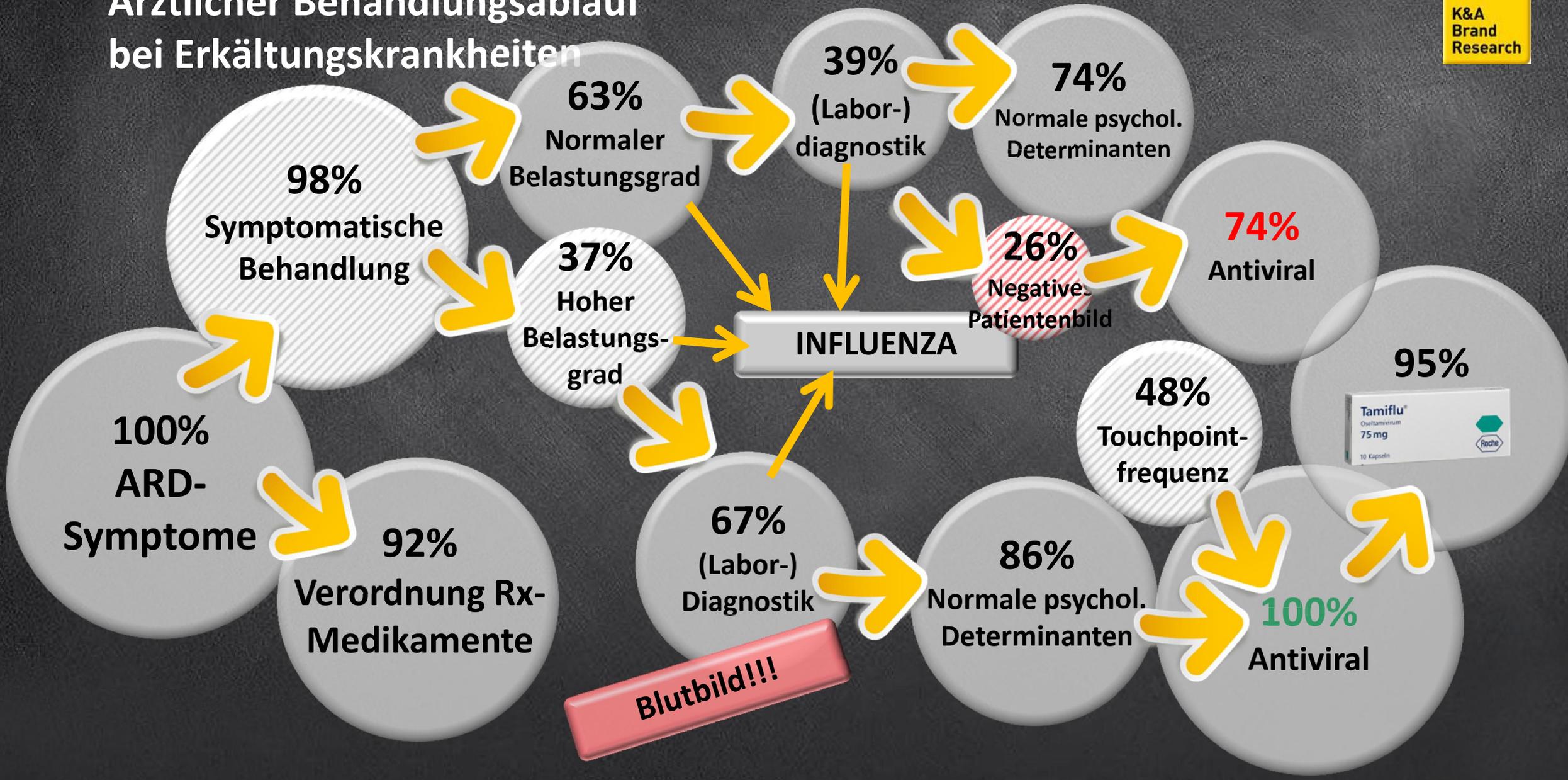


Ärztliche Medikation stark personenbezogen!

- Fallspezifische Individualität und symptomatische Behandlung stehen beim Arzt im Vordergrund.
- Hippokratischer Eid als Benchmark für ärztliches Handeln: Ärztliches Selbstverständnis
- **Psychologische Experimente** zeigen in der Studie: Ca. 70% der Ärzte reagieren nicht vorurteilsfrei auf Patienten mit grippalen Erkrankungen in sozialer Problemlage.
- Zentrale Hebel für Ärzteentscheidung: Symptomenanzahl, Symptomtyp, Touchpointqualität und **Patiententypologie**



Ärztlicher Behandlungsablauf bei Erkältungskrankheiten



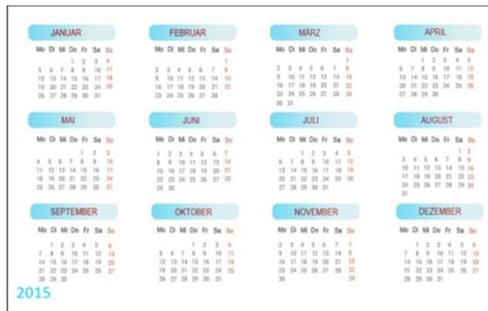
Blutbild!!!



Psychologische Distanz verringern, Klarheit erhöhen!

Modell der Psychologischen Distanz (*Trope / Liberman 2010*)

Hohe psychologische Distanz:
Vergessenheit nach einem Jahr



- Vergessen der Krankheitserlebnisse
- Entscheidungsoffenheit
- Unkonkrete Entscheidungsmuster



K&A
Brand
Research

Niedrige psychologische Distanz:
Stetige Aktualität

MUCOSOLVAN®

ROBERT KOCH INSTITUT



isla®

GeloMyrtol®
forte



TENTH REVISION
ICD-10
INTERNATIONAL CLASSIFICATION OF DISEASES

- Letztes Erlebnis im Gehirn noch präsent
- Konkrete Bildwelten und Routinen
- Eindeutige Handlungsmechanismen
- Einfache Dekodierung (System 1)

Was bei Erkältung / Grippe die Behandlung verkürzt ...

- **Mehr als drei Symptome** führen bei Betroffenen nahezu automatisch **zum Arzt** (und nicht zuerst in die Apotheke!)
- **Schüttelfrost, Fieber und Gliederschmerzen** sind neben den Basissymptomen Husten und Schnupfen zentrale , Trigger für den Arztbesuch.
- Zwischen dem erlebten **Leidensdruck** der Patienten und dem tatsächlichen Behandeln des Arztes bestehen deutliche **Wahrnehmungsunterschiede**.
- Je geringer **psychologische Distanz** zu Patiententypologien, Therapien oder Krankheitserleben besteht, desto schneller und automatischer erfolgt der Weg zum Ziel (desto kürzer ist die jeweilige Journey).



Geringere psychologische Distanz, schnellere Customer Journey!

- Routinen verstehen
- Entscheidungshebel analysieren
- Barrieren verringern

mittels

- K&A Customer Safari
- K&A Psychodrama®
- K&A Customer Matrix





**Näher dran am Menschen.
Näher dran an Märkten.**



Eigenstudie Nr. 43

**Erkältungswellen:
Der schnelle Weg zur Heilung**

Wir liefern handfeste Insights zum Thema Customer Journey!

Bei Fragen rund um das Thema Customer Journey, am besten direkt Kontakt mit uns aufnehmen unter: naeher-dran@ka-brandresearch.com. Wir freuen uns über jede Art von Anmerkungen und Feedback!

Urheberrecht:

Die in diesem Bericht enthaltenen Bilder dienen ausschließlich der Illustrierung der Forschungsergebnisse. Die Weiterverwendung der Bilder für einen anderen Zweck ist strengstens untersagt. Ausgenommen sind die Bilder, an denen der Verwender die Bildrechte hält.