

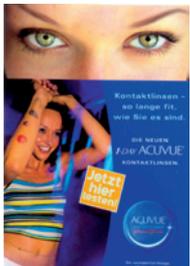
Formstabile Contactlinsen: „Alter Hut oder Weg in die Zukunft?“

Wer als Unternehmer erfolgreich am Markt arbeiten und Gewinn erwirtschaften möchte, muss sich immer und in regelmäßigen Abständen hinterfragen, ob die Produkte, mit denen er arbeitet, in das aktuelle und zukünftige Marktgeschehen passen. In einem Markt, der werbespezifisch von Austauschlinsen im Tages- bis Monatsrhythmus geprägt ist, ist es notwendig, sich diese Frage bei formstabilen Contactlinsen zu stellen.

Deshalb werden hier die aktuellen Marktdaten sowie Erfahrungen von Contactlinsenspezialisten aus aller Welt herangezogen, um diese contactlinsenmarkt - spezifische Frage zu klären.

Etwas provokativ wurde dieses Themengebiet schon 1996 von Douglas P. Benoit in den USA behandelt, indem er fragte: „Kein Mensch nutzt mehr formstabile Contactlinsen? Mit dieser falschen Einstellung müsst Ihr Euch nicht wundern, denn sie ist sicher die Hauptursache dafür, dass viele Anpasser über einen nachlassenden Markt für Contactlinsen und über eine schlechte Profitabilität der eigenen Contactlinsen-Praxis klagen.“ (1)

„Nutzt formstabile Contactlinsen für Spaß und Profit (Try RGP's for fun & profit)“ ist somit sein Aufruf an die amerikanischen Kollegen gewesen. Doch ist dies der richtige Ansatz für uns in Europa?



Viel zu stark erinnert mich der Aufruf von Benoit an die Werbung für Austauschlinsen, die im Tages-, 14-tages oder Monatsrhythmus genutzt werden und die genau zu der Marktsituation geführt hat, die wir aktuell haben:

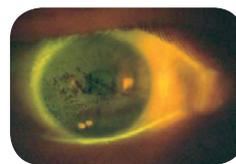
- **Kostenloses Probetragen**
- **Sinkende Margen (2)**
- **Geringere Kundenbindung (3)**
- **Steigende Stückzahlen bei nur geringer CL-Trägerzunahme (2,4)**
- **Steigende Aussteiger-Quoten (4,5)**
- **Angst vor optikerfremden Vertriebswegen (Drogeriemärkte, Lebensmittelgroßhandel, Internet....)**

So verführerisch sich der Slogan anfangs auch anhört, nur Spaß und Profit ist nicht ausschlaggebend für formstabile Linsen. Die Vorteile sind deutlich bodenständiger und langlebiger.

Vorteile formstabiler Contactlinsen – Gesundheit für das Auge



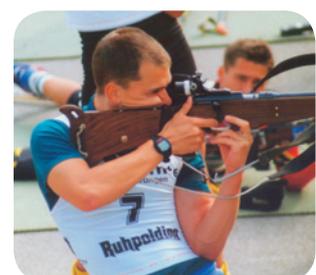
1. Formstabile Contactlinsen haben eine hohe Langzeitverträglichkeit, da sie durch die Materialsauerstoffdurchlässigkeit sowie zusätzlich die Tränenunterspülung der Linse immer genügend Sauerstoff an die Hornhaut heranlassen (6,7)



2. Formstabile Contactlinsen bieten eine bessere Verträglichkeit bei schlechten Tränenbedingungen. Sie trocknen auf dem Auge nicht aus wie das bei weichen Contactlinsen

möglich ist (7) und gewährleisten immer eine gute Unterspülung.

3. Der Contactlinsenträger hat deshalb immer eine klare Sicht mit formstabilen Contactlinsen (6).



4. Formstabile Contactlinsen sind einfach zu pflegen und zu handhaben.

5. Formstabile Contactlinsen sind für manche Augenformen die einzige sinnvolle Korrektionsmöglichkeit.



Keratokonus



Transplantat

Es gibt nur einen einzigen Nachteil für den Contactlinsenträger:

Der erste Contact des zukünftigen Contactlinsenträgers mit der formstabilen Contactlinse ist in der Regel unangenehmer als mit einer weichen Contactlinse. Sie benötigen deshalb eine Eingewöhnungszeit.

Dieses Handicap ist die Hauptursache für die Stagnation des formstabilen Linsenmarktes sowie die Ursache folgender Missverständnisse auf dem Contactlinsenmarkt allgemein.

Missverständnis Nr. 1 – „RGP are hard to wear and hard to fit“



Der Nachteil der Nicht-Spontanverträglichkeit, wie sie stark übertrieben durch den Fakir dargestellt wird, scheint sich mindestens so eindrucksvoll in den Köpfen vieler Contactlinsenanpasser eingepreßt zu haben.

Dadurch, dass formstabile Contactlinsen eine Eingewöhnungsphase benötigen -„hard to wear“- , hat sich scheinbar die Auffassung etabliert, dass sie auch schwer anzupassen „hard to fit“ sind.

Dieses Missverständnis wird genährt durch die Werbung und Bestrebungen der Großindustrie, so wie es Keath Parker beschreibt: „Die Weichlinsenindustrie hat alles einfach gemacht und nutzt den Vorteil der Sofortverträglichkeit. Formstabile Contactlinsen sollen komplizierter sein und länger in der Anpassung dauern. Das stimmt sicher bei mangelndem Umgang des wenig erfahrenen Anpassers“ (8).

Und das ist der wichtige Ansatz.

Aller Anfang ist schwer – neue Handlungen und Bewegungsabläufe dauern länger als gewohnte und lang trainierte Prozesse. Der Reiz einer Sofortver-

träglichkeit und die Illusion, dass eine Anpassung mit weichen Linsen sehr einfach und schnell geht, lockt viele Anpasser und gerade Berufsanfänger den „Weg des geringsten Widerstandes zu gehen“ und die Anpassung weicher Contactlinsen zu bevorzugen.

Doch: entspricht diese Vorgehensweise auch den Interessen unserer Kunden?

Ist es nicht wichtiger auf eine Langzeitverträglichkeit und damit auf dauerhaft zufriedene Kunden zu achten? (9)

Der heutige Verbraucher reagiert in den letzten Jahren immer sensibler – „Die heutigen Verbraucher geben viel schneller alle Waren und Dienstleistungen auf, die ihren Erwartungen nicht voll entsprechen, und dies macht sich ganz deutlich im Ansteigen der Zahl von Aussteigern bemerkbar (5).

Was möchte nun dieser moderne Verbraucher?

- 40% der Kunden, die optimal weiche Linsen hätten tragen können, haben sich nach einem Vergleichstragen für formstabile Contactlinsen entschieden (10).
- Von 200 Kunden, denen die Vor- und Nachteile beider Linsensysteme erklärt wurden, entschieden sich 49% für formstabile Contactlinsen (11)
- Bei Contactlinsenproblemen: 46% bei Weichlinsenträgern wurden auf formstabile Contactlinsen umgestellt, nur 9% von formstabil auf weich, um die entstandenen Trageprobleme zu beseitigen (11)

Fazit:

40-50% der Contactlinsenträger könnten und würden formstabile Contactlinsen tragen, aber nur 10-15% tun es tatsächlich!

Neben dem Spontan-Komfort sind Kriterien wie die stabile Sehleistung und der Langzeitkomfort für den Linsenträger wichtig.

Dieses haben erfahrene Anpasser formstabiler Contactlinsen schon lange erkannt – sie kennen die Herausforderung des fehlenden Spontancomforts, machen es aber nicht zum Problem.

Frisch von der Schule sieht das jedoch anders aus. Immer dann, wenn kurz nach der Ausbildung oder auch während der Ausbildung die Positiverlebnisse mit formstabilen Contactlinsen fehlen, wird es unglaublich schwierig, sich diese selbst zu erarbeiten. Selbst eine schlecht angepasste weiche Contactlinse ist in der Regel noch spontan verträglich und „gaukelt“ zu Beginn eine gute Verträglichkeit vor.

Wenn zusätzlich niemand da ist, den man als Berufsnueinsteiger und damit unerfahrener Anpasser fragen kann, wird der Einstieg mit formstabilen Contactlinsen tatsächlich sehr schwer. Nur derjenige, der langfristig zufriedene Stammkunden mit formstabilen Contactlinsen erlebt hat, kann dieses „Kundenbindungsinstrument“ verstehen und stürzt sich gern in den anfänglichen Mehraufwand einer qualifizierten Anpassung.

Missverständnis Nr. 2 – Formstabile Contactlinsen dauern länger in der Anpassung

Das 2. große Missverständnis auf dem aktuellen Contactlinsenmarkt ist die Ansicht, dass mit der Abgabe von Tages- und Monatstauschlinsen eine Zeitersparnis entsteht. „Eine weiche Linse muss nicht angepasst werden“ – deshalb wird Zeit und damit Geld gespart. Dieser Vorstellung gehen wir auf den Grund.

	Formstabile CL	Weiche Linsen im Jahresaustausch	Tageslinse, 14-tages, Monatslinse
Erstanpassung in Minuten	105	105	80
Kalkulatorische Kosten in Euro	178,-	178,-	136,-
Marktpreise in Euro	178,-	178,-	40, – 100,-

Bei Austauschsystemen wird durch die geringe Parameter Vielfalt häufig nur eine „abgespeckte“ Anpassung durchgeführt, der mit 80 Minuten Rechnung getragen wird.

Doch jeder, der den Anspruch einer optimalen Anpassung hat und die Hornhaut, den Tränenfilm, etc. genauso beobachtet wie bei einer anderen professionellen Anpassung, hat diese Zeitersparnis nicht.

Richtig spannend ist allerdings der Marktpreis der Anpassung. Die schon gering angesetzte Zeit wird im Normalfall noch nicht einmal dem Contactlinsenträger in Rechnung gestellt, da Anpasskosten bei Austauschlinsen am Markt in der Höhe nicht mehr üblich sind. Zusätzlich wird für die Linsen durch das Internet- und Versandhandelsangebot keine echter Gewinn erzielt. Wo werden diese Verluste verbucht?

Der beste Weg, seine Preise festzulegen, ist das Verständnis der eigenen Kosten (12)!!!

Ohne eine klare Preiskalkulation ist kein Betrieb auf Dauer überlebensfähig!

In die gleiche Richtung geht das „50 cent pro Box Syndrom“ .

„Sollte das die angebliche Ursache für einen

Kundenabsprung sein, täuschen Sie sich! Jeder Kunde sucht nach Gegenwerten für sein Geld und nur, wenn er diese nicht bekommt, springt er ab und kauft woanders!“ (13)

Was könnten diese Gegenwerte sein, wenn nicht eine individuelle Beratung, Anpassung, Service und Kundenbindungskonzepte?

Was ist also zukunftsweisend?

Kostenloses Probetragen, die frisch aufgemachte Mode der 60-er Jahre, Globalisierung, Wissensgesellschaft, der Adrenalin-Freizeit-Kick bei Extremsportarten, Internet, Börse, Aktien oder ein Candle-Light-Dinner, ein liebes Geschenk,...

Wir selbst als Contactlinsenanpasser - genau wie unsere Kunden - sind so vielschichtig und unterschiedlich, dass eine Standardisierung unmöglich ist. Individuelle Kunden verlangen individuelle Bedürfniserfüllungen, was auf das Sehen bezogen folgende Produkte umfasst:

- **Brille**
- **Weiche Contactlinsen**
- **Formstabile Contactlinsen**
- **Refraktive Hornhautchirurgie**
- **Visualtraining**

„Viele Wege führen nach Rom“ sagt ein altes Sprichwort. Man muss sich dessen nur bewusst sein, wenn wir über zeitgemäße Verfahren in der Augenoptik sprechen.

Sind nicht gerade die Laser-OPs für unsere Kunden viel zukunftsweisender als Brille oder Contactlinse?

Wie können wir mit unserem Berufsstand konkurrieren?

Spätestens bei der Analyse der PRK-Interessenten (14) sollte uns bewusst werden, dass nur mit einer individuellen Sehberatung sowie einer optimalen Anpassung die Bedürfnisse des Linsenträgers erfüllt werden können und dieses für uns die einzige Chance für ein Überleben am Markt und anschließendes Wachstum ist.

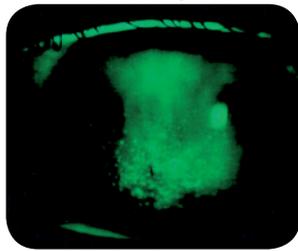
Warum PRK?

- 84% trugen vorher CL
- 96,1% empfanden CL oder Brille als unbequem
- trockene Augen
- CL-Unverträglichkeit
- Rote Augen
- Overwearysyndrom

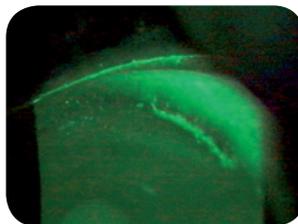
Unzufriedene Contactlinsenträger bilden das Hauptpotential für Laser-Operationen und das in einer Zeit, in der der Austauschmarkt boomt, in der laut Allensbachstudie (4) die Contactlinsenträgerzahl von 1993 zu 2002 um 41% gestiegen ist, die Aussteigerquote im gleichen Zeitraum allerdings um 166%.

Woran liegt das?

Austrocknungserscheinungen der Hornhaut nach dem Tragen von weichen Linsen, speziell sehr dünnen Monatstauschlinsen, werden häufig nicht erkannt, da die Linse während einer Nachkontrolle nicht vom Auge genommen wird. Das Anfärben mit Fluorescein unterbleibt ebenfalls häufig, da der Aufwand, den Farbstoff wieder von der Hornhaut abzuspülen, scheinbar zu lästig ist. Doch es ist notwendig!



Weitere Veränderungen der Hornhaut wie SEAL oder physiologische Probleme wie Vaskularisationen etc. werden sehr häufig nicht erkannt und somit auch nicht beseitigt.



Es hat eine Vernachlässigung unserer augenoptischen Dienstleistung stattgefunden, die eindeutig zu Lasten unserer Kunden und damit in der Folge zu unseren eigenen Lasten geht. Ein Weichlinsenverkauf statt einer Weichlinsenanpassung wird unseren Markt sicher nicht stärken.

Wim Aalbers (15) spricht mir da sehr aus dem Herzen, wenn er sagt:

„Die Industrie verkauft die Contactlinsenanpassung als etwas einfaches. So denkt jeder, dass er anpassen kann – speziell die Produkte der Großindustrie = Austauschprodukte. Auch Anpasser ohne Erfahrung. Weiche Linsen machen allerdings auch Probleme, die man versucht, unter den Tisch zu kehren oder die gar nicht erkannt werden: Starke Veränderungen der Stärke, Trockenes Auge, Probleme mit der Bindehaut und dem Endothel, Diskomfort, kürzer werdende Tragezeiten. Die Komplexität der Anpassung wurde unterschätzt!!! Viele Probleme tauchen erst nach Monaten oder Jahren auf, aber sie kommen.“

Warum passen wir dann nicht mehr formstabile Contactlinsen an?

Benchmarking beider Contactlinsenanpassern

Welche Contactlinsenanpasser sind am erfolgreichsten?

Dafür ist die Anpasser-Struktur ein entscheidendes und komplexes Kriterium. Entscheidend ist nicht nur, ob ein Contactlinsenanpasser erfahren oder unerfahren ist, sondern auch seine Grundeinstellung.

Die neuesten Studien von Spectaris strukturieren die Anpasser Europas in Contactlinsenüberzeugte, sogenannte „Lovers“, sowie in Zauderer und Ablehner.

Die „Lovers“ werden von Wim Aalbers zusätzlich in 2 Gruppen eingeteilt. Erfolgreich sind seiner Meinung nach einmal die Anpasser, die viel Aufwand betreiben, um Ihre CL-Träger zu erfolgreichen Linsenträgern zu machen. Sie verkaufen viele Linse mit einem großen Anteil formstabiler Contactlinsen. Sie richten sich langfristig aus.

Die 2. Gruppe erfolgreicher Anpasser ist verkaufsorientiert und nicht zu stark an Hintergründen und technischem Know-How interessiert. Sie denken eher kurzfristig und machen viel Masse, ohne einen großen Anteil Stammkunden zu haben.

Bei einer Hecht-Kundenbefragung wurde die Verteilung formstabiler Contactlinsen, weicher Jahreslinsen und weichen Tages- sowie weichen Monatstauschlinsen abgefragt. Folgendes Ergebnis kam heraus:

	Allroundanbieter	Optiker mit eigenständiger CL-Abteilung	CL-Institute
Formstabile CL	20.4%	37.7%	46.4%
Weiche CL im Jahrestausch	16.9%	21.9%	26%
14-Tages/ Monatslinsen	53.9%	33%	20.1%
Tageslinsen	8.8%	7.4%	7.5%

Bei Contactlinseninstituten oder den Geschäften mit eigenständiger Contactlinsenabteilung ist der Anteil formstabiler Linsen mit 46.1% bzw. 37.7 % deutlich höher als bei den „Allroundanbietern“ mit 20.4%.

Der regelmäßige Umgang mit Contactlinsen und die notwendige Profilierung vor Ort scheint eindeutig den Umgang mit formstabilen Contactlinsen zu begünstigen.

„Formstabile Contactlinsen sind nichts für Anpasser mit einem kurzen Profitdenken. Langfristiges Denken ist notwendig! Die richtig erfolgreichen Praxen sind die, die sehr gewissenhaft weiche Linsen anpassen und die im Schnitt einen höheren Anteil an formstabilen Contactlinsen haben.“ (15)

Blick in die Zukunft

Konsumentenverhalten

Ausschlaggebend für den eigenen Erfolg ist das Konsumentenverhalten. Was möchten diese, wenn Sie zu uns in den Betrieb kommen?

„Konsumenten möchten Werte. Diese sind bei Austauschlinsen deutlich schwieriger zu demonstrieren als bei formstabilen Contactlinsen.“ (13)

Nach einer allgemeinen Contactlinsen-Beratung würden 40% der neuen Contactlinsen-träger zu formstabilen Contactlinsen greifen.

Folgende Argumente sind für den Konsumenten ausschlaggebend:

Guter Visus, leichte Handhabung, langfristiger Comfort und die physiologische Unbedenklichkeit formstabiler Contactlinsen sind die Erfolgsfaktoren.

Von Seiten des Anpassers sind HH-Anfärbungen bei formstabilen Contactlinsen nur zu 35%, bei weichen CL allerdings zu 80% zu erkennen (10). Eine zeitintensive Problemlösung ist bei formstabilen Contactlinsen somit deutlich weniger notwendig. Sie sind physiologisch weit weniger bedenklich als weiche Contactlinsen.

Auch die wirtschaftliche Seite ist für formstabile Linsen durchaus positiv:

„Praxen mit hohem Weichlinsenanteil haben einen stagnierenden bis rückläufigen Markt. Praxen mit einem hohen Anteil formstabiler Contactlinsen wachsen. Warum?

Praxen mit einem grossen Anteil formstabiler Contactlinsen haben:

- **eine gute Kundenbindung**
- **die Kunden kommen regelmässig zu Kontrollen**
- **RGP-Träger nutzen Servicepakete 8x häufiger als Weichlinsen-träger (16).**

Kundenbindung

Um erfolgreich am Markt agieren zu können, reicht es nicht aus, gut Contactlinsen anpassen zu können. Konzepte sind notwendig, um eine spezielle Position am Markt stabilisieren und ausbauen zu können. Eine gute Dienstleistung kombiniert mit ausgezeichneten Produkten benötigt eine Verpackung, welche die Wertvorstellung der Verbraucher trifft. Neue Wege im Contactlinsenmanagement sind notwendig!

Warum sollte eine formstabile Contactlinsen 2 – 5 Jahre getragen werden, wenn bei Weichlinsen ein Tagestausch möglich ist?

Warum kalkulieren wir nicht so, dass ein Linsen-träger ein optimales individuelles Reservepaar zum Kauf mitbekommt? Warum muss er sein Pflegemittel separat kaufen? Warum sollte ein Contactlinsen-träger in Zeiten der relativen Geldknappheit einen einmaligen Betrag für seine Contactlinsen zahlen?

Sicherheit und zeitgemäße Zahlungsmodalitäten wie monatliche Abbuchungen gehören zu einem modernen Contactlinsenmanagement. So lässt sich die wirtschaftliche Attraktivität formstabiler Contactlinsen deutlich steigern!

Die Kundenbindung wird enger und der Zufriedenheitsgrad der Contactlinsen-träger steigt enorm.

Schlüssel zu einer erfolgreichen Contactlinsen-anwendung



Aktuelles Fachwissen, welches in der Beratung, Anpassung und Betreuung genutzt wird, ist notwendig. In Kombination mit qualitativ hochwertigen und individuellen Produkten sowie flexiblen Marketingkonzepten werden Contactlinsen-anpasser und formstabile Contactlinsen unschlagbar.

Deshalb: Formstabile Contactlinsen sind kein alter Hut, sondern der Weg in die Zukunft!!

Literaturhinweise:

- (1) Douglas P. Benoit – „Try RGP’s for FUN & PROFIT“ – ContactLens Spectrum 10/1996
- (2) K. Kohlhammer, K-H. Zirkmann – „Der Kontaktlinsenmarkt zeigt sich sprunghaft“ – Die Kontaktlinse 9/2000
- (3) Keith S. Ames, O.D. – „dRethink your approach to RGP lense“s – ContactLens Spectrum 12/93
- (4) Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 7034
- (5) Clarence McEachern, O.D. – „Betreuung und Management des Kontaktlinsen-trägers“ – DOZ 4/98
- (6) Keith Edward, Tony Hough – „Das Ende formstabiler Kontaktlinsen bis 2010 – Kritik an Prof. Efrons Prognose“ – Die Kontaktlinse 6/2002
- (7) Karsten Bronk, Christian Greth – „Stabile Kontaktlinsen – zeitgemäße Kontaktlinsenversorgung?“ – Optometrie
- (8) Keith Parker – „Contactlenses of the future?“ – globalcontact No.29/2001
- (9) Mark Andre – „Wher have all the RGP wearers gone?“ – Eyewitness 3.Q. 2002
- (10) Tyler J. Johnson, Cristina M. Schnider- „Clinical performance and patient preferences for hydrogel versus RGP lenses“ - ICLC Vol. 18, July/August 1991
- (11) Thomas G. Quinn – „Decisions, Decisions: making the best choice“ – ContactLens Spectrum January 2000
- (12) Joseph T. Barr – „Renewed optimism about contact lens profitability“ – ContactLens Spectrum July 1998
- (13) Gary Gerber – „Overcoming the 50 cents per box syndrome“ – ContactLens Spectrum May 2001
- (14) Shehzad A. Naroo, Sunil Shah, Rakesh Kapoor – „Faktoren, die Patienten bie der Wahl zwischen Kontaktlinsen und photorefraktiver Keratektomie beeinflussen“ – Die Kontaktlinse 11/2001
- (15) Wim Aalbers – „Let`s not simplify GP lenses“ – Globalcontact No. 30 /2002
- (16) Edward Bennett – „The profitability of RGP“ – ContactLens Spectrum January 1995

BIAS

Einfach komfortabel!



**Die formstabile
Contactlinse
mit biasphärischer
Rückfläche**

Hecht Contactlinsen GmbH
Dorfstraße 2-4
79280 Au bei Freiburg
DEUTSCHLAND
Tel. +49-(0)761-40 10 5-0
Fax +49-(0)761-40 10 5-22
info@hecht-contactlinsen.de