

apotheke + marketing

Magazin für das moderne Apothekenteam

Fit für den Frühling

Eine Aktion bringt Kunden in Schwung



Springer Medizin

BELEGEXEMPLAR

siehe Seite 26

Effektiv arbeiten

Zeit ist zu kostbar, um sie zu verschwenden. Zeitmanagement hilft dabei, den Tag erfolgreich zu strukturieren.

Nachhaltig einrichten

Wer auf den Bereich Naturheilkunde setzt, kann sein Konzept zudem in der Apotheke optisch kenntlich machen.

Punkte sammeln

Die Zertifizierte Fortbildung liefert ein Update zur Antibiotikatherapie – und bietet die Chance auf einen Fortbildungspunkt.

Gute Atmosphäre

Nachhaltige Einrichtungskonzepte

Text: Ruth Ney

Wer auf den Bereich Naturheilkunde zur Profilierung setzt, möchte gerne sein Konzept auch in der Apotheke optisch kenntlich machen. Dabei stellen sich dann im Vorfeld verschiedene Fragen: Ein hissen aufhübschen oder gleich alles neu machen? Soll auch auf die entsprechende Auswahl nachhaltiger, ökologischer Materialien und Beleuchtungsmittel geachtet werden? Welche Trends gibt es? Und was ist davon für Kunden wichtig und was für die Mitarbeiter?

Wir verbringen in der Regel fast 90 Prozent unserer Zeit in geschlossenen Räumen. In den vergangenen Jahren wurde daher im privaten Bereich zunehmend Wert auf die Themen Wohlfühlen, Raumqualität und Baubiologie gelegt. Aber auch in Arbeitsräumen und Geschäften schlagen sich die veränderten Bedürfnisse langsam nieder. Innenarchitekten und Ausstatter von Apotheken reagieren darauf in verschiedenster Weise.

Kundenbedarf

Das Thema Nachhaltigkeit mit dem Anspruch, ökologisch, sozial und wirtschaftlich zu handeln, ist zum Beispiel beim Apothekenausstatter G+H Zürn aus Bielefeld bereits zur Firmenphilosophie geworden. Der Grund: Der Markt fordert zunehmend eine solche Ausrichtung und gerade bei international operierenden Unternehmen ist davon auszugehen, dass

der Nachweis einer nachhaltigen Unternehmensstrategie irgendwann auch in Ausschreibungen gefordert wird. „Für uns heißt das unter anderem, dass wir komplett in Deutschland produzieren lassen und so sehr genau unsere Lieferanten kennen und wissen, wo unsere Rohstoffe herkommen“, berichtet Vertriebsleiter Frank Lüke im Gespräch mit APOTHEKE + MARKETING. Das Thema komme zudem immer mehr auch in der Apothekenwelt an. Das zeige sich etwa durch Fragen zur Auswahl der Materialien und ihrer schonenden Entsorgung. Außerdem: Je mehr sich ein Apotheker mit Produkten jenseits des HV-Tischs profilieren wolle, umso mehr überlege er sich, was er seinen Kunden wie (auch optisch) anbieten könne.

Moderne energiesparende Konzepte

Mit der 360°-Apotheke wurde daher ein virtuelles Vorzeigemodell erstellt mit allen Möglichkeiten einer modernen Apothekenkonzeption. Unter dem Aspekt „Natur und Ökologie“ wird z. B. neben einer umweltfreundlichen LED-Beleuchtungstechnik auf optisch ansprechende Möglichkeiten gesetzt, das Raumklima zu verbessern, etwa durch lebende Pflanzenwände, Moosdecken oder ein Seetang-Aquarium mit Durchblick in die Rezeptur. Ein besonderer Clou: ein Wasservorhang, der sich bei Bedarf schließen lässt, um bei der Beratung für die nötige Diskretion zu sorgen – optisch wie akustisch. Das Sorge zudem für optimale Temperatur und Raumfeuchtigkeit, was auch unter Energiesparaspekten interessant sei, so Lüke.



Wunsch und Wirklichkeit

Einen echten Biotrend hin zur Verwendung von besonders natürlichen Materialien kann Innenarchitekt Udo Durzinsky vom Apothekenausstatter TH Kohl bei seinen Kunden hingegen nicht erkennen. „Es kommen zwar durchaus häufiger Nachfragen. Aber wenn man wirklich konsequent baubiologisch agieren will mit entsprechenden Farben, Lacken, Bodenbelägen, Regal- und Schrankmaterialien, dann kommt man in der Apotheke schnell

an die Grenzen von notwendigem Oberflächenschutz oder Bezahlbarkeit“.

Selbst in Biomärkten sei daher inzwischen die Hinwendung zu Stahl und Kunst-

stoffen in der Ladengestaltung zu erkennen, so seine Erfahrung. Dennoch habe man durchaus schon Apotheken komplett mit Massivholz ausgestattet und verbaue häufiger Steinplatten (meist Granit). Ohnehin werde viel mit Glas gearbeitet, das per se keine Schadstoffproblematik aufweise.

Beratungsinself-- Im Vordergrund der meisten Apothekenplanungen sieht Durzinsky derzeit aber eher die Funktionalität und das Ziel, Beratungsapotheken zu konstruieren, in denen Kunden sich als Einzelperson angenommen fühlen und gerne wiederkommen. Dabei seien zwei Trends zu erkennen:

AUCH EIN RAUMGESUNDES APOTHEKENKONZEPT KANN EIN GUTES ALLEINSTELLUNGSMERKMAL SEIN

mehr Technik durch Monitore bzw. eine virtuelle Sichtwahl und Farbgebungen in Vollfarben und Unitönen.

Verzicht auf Belastungen

Auf private wie auch geschäftliche Räume ohne gesundheitliche Belastungen durch eine bewusste Auswahl baubiologischer Materialien setzt hingegen Innenarchitekt Rainer Jarck, Geschäftsführer von Greenday® in Ahrensburg. „Während die Menschen in ihren privaten Räumen schon seit längerem auf Raumgesundheit achten, ist das Bewusstsein dafür in der Arbeitswelt gerade erst geweckt. Doch mit zunehmender Zahl an Allergien und Atemwegsbeschwerden bei Mitarbeitern nimmt das zu“, so Jarck. Neben Optikern und Arztpraxen hat das Unternehmen inzwischen auch eine erste raumgesunde Apotheke komplett mit geprüften Baustoffen ohne Pestizide, Formaldehyde, Weichmacher und andere Belastungen ausgestattet.

Alleinstellung-- In einer raumgesunden Bauweise sieht er zudem ein mögliches Alleinstellungsmerkmal für eine Apotheke, das eingebettet in ein Gesamtkonzept und entsprechende Kommunikation nach außen dann nicht nur den Mitarbeitern zugutekommt, sondern auch für Kunden interessant ist. Die Kosten bei Verwendung baubiologisch einwandfreier Materialien sind seinen Angaben zufolge nicht wesentlich höher als bei herkömmlichen Produkten, da vor allem der Handwerkerpreis entscheidend sei.

Gesamtkonzept zählt

Gerade das stimmige Gesamtkonzept ist wiederum für Innenarchitektin Sabine Weber vom Architektenbüro LOTOS in Köln entscheidend, wenn sich eine Apotheke im Bereich Naturheilverfahren und Komplementärmedizin profilieren möchte. Dazu gehöre die fachliche Leistung ebenso wie das Apothekendesign. Erst beides zusammen ergebe dann einen nachhaltigen Wiedererkennungswert.

Beratung und Struktur

In der Anno-Apotheke in Köln umfasst daher das Globuliumkonzept einerseits die hohe naturheilkundliche Beratungsqualität u. a. durch eine Heilpraktikerausbildung aller HV-Mitarbeiter und die konsequente komplementärmedizinische Orientierung in Kooperation mit anderen Fachleuten wie Ärzten und Heilpraktikern. Andererseits wurde in der optischen Ausstattung viel Wert auf klare Strukturen nach Feng-Shui-Aspekten gelegt mit wenigen Aufstellern, natürlichen Silikatfarben und einer hellen Ausleuchtung mit energiesparenden LED-Leuchten.

Wiedererkennung-- „Jede Form von Überfrachtung sollte vermieden werden, damit Kunden sich gleich beim Betreten der Apotheke entspannt orientieren und durchatmen können“, erläutert Weber das Konzept. Neben einem gesonderten Infoterminal wurde daher als zentraler Ruhepunkt ein Brunnen mit Sitzgelegenheit installiert. Wiedererkennungswert erhält die Apotheke darüber hinaus durch den Globuliumschrank, in dem sich über 200 gezielt ausgewählte Homöopathika sowie Naturpflegeprodukte befinden. Gestalterisch wurde dabei auf dunkles Naturholz, das unter garantiert fairen Arbeitsbedingungen gewonnen wurde, und Glas mit eingearbeiteten Gräsern (Dreischichtplatten) gesetzt.

„Viele Apotheker versuchen mit allen Mitteln, alles zu machen. Und am Ende ist dann das Konzept verwaschen“, so Weber. „Dabei ist oft weniger mehr, um optisch im Verkaufsraum zu gewinnen – an Kundenzufriedenheit und Umsatz. Denn die Kunden von heute sind anspruchsvoller geworden“, betont sie. Unterschätzt werden sollte außerdem nicht, wie positiv sich eine stimmige Atmosphäre auf das gesamte Team auswirkt. **Zweites Projekt--** Derzeit wird nun gerade die zweite Globuliumapotheke in Köln-Zollstock architektonisch in Angriff genommen. Durch den Umzug in neue Räumlichkeiten der früheren Apotheke innerhalb der Zollstockarkaden kann hier von Grund auf noch mehr Wert auf Natürlichkeit gelegt werden, etwa mit einem Stein- oder Holzfußboden.



Für kleine und mittlere Unternehmen gibt es über das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle noch bis Ende April 2015 die Möglichkeit, Fördermittel für die Umrüstung auf Beleuchtungssysteme basierend auf hocheffizienter LED-Technik (mind. 500 Watt Gesamtanschlussleistung) zu beantragen. Förderfähig mit 20 Prozent sind Nettoinvestitionsvolumina von mind. 2000 bis max. 30 000 Euro incl. Nebenkosten (Planung, Installation).

TIPP

Ethik und Ästhetik

Stimmigkeit und Haltbarkeit sind auch das Credo des Innenarchitekten Klaus Bürger aus Krefeld. „Für unsere Kunden heißt Nachhaltigkeit, dass wir bewusst Materialien verwenden, die mit Anstand altern können wie Holz, Stein, Glas und Stahl. Billigmaterial kann sich am Ende als teuer entpuppen, da es schneller kaputt geht oder nicht mehr dem Zeitgeist standhält“. Doch nicht allein das Material entscheide, sondern die Gesamtkonzeption, die den Geist und die Ethik einer Apotheke widerspiegeln müsse, betont auch Bürger.

Mit einem sauberen Projekt werde dann nicht nur optisch Raum gewonnen und (Wohlfühl-)Atmosphäre erzielt, sondern auch mehr Umsatz. Oft werde aber nur Stückwerk gemacht und am falschen Fleck gespart, statt einmal richtig zu investieren. Bürger betont: „Angenehme Räume sind ein Geschenk an Kunden, vor allem Kranke, das diese sehr zu schätzen wissen“.