

APOTHEKENKOOPERATIONEN

„Eiche brutal hat ausgedient“

Patrick Hollstein, 02.02.2016 09:49 Uhr



Verwöhnte Verbraucher: Edwin Kohl hat das Thema Apothekeneinrichtung auf seine persönliche Agenda gesetzt.
Foto: Steffen Tzscheuschner

Berlin - Edwin Kohl ist nicht nur Chef des Reimporteurs Kohlpharma; zu seiner Unternehmensgruppe gehört auch das Franchisekonzept Avie. Sein Faible für Kunst und Architektur ist bekannt; für Apotheker, die ihre Inneneinrichtung sich selbst überlassen, hat er kein Verständnis. „Kunden wollen eine helle, moderne Apotheke. Die Verbraucher sind verwöhnt, weil der Handel alle vier bis fünf Jahre umbaut.“ Vor zwei Jahren hat er das Thema Apothekeneinrichtung auf seine ganz persönliche Agenda gesetzt. Denn: „Eiche brutal hat ausgedient“, wie er beim Ortstermin in der Mirbach-Apotheke in Berlin

Friedrichshain sagt.

Mit einem stylischen Interieur ist es laut Kohl nicht getan. Denn selbst die schönsten Designerapotheken haben seiner Meinung nach ein entscheidendes Manko: „Es gibt zu viele Apotheken, bei denen Schönheit vor Funktionalität geht.“ Vor allem das Thema Diskretion wird laut Kohl regelmäßig vernachlässigt. „Oft werden Materialien verwendet, die den Schall reflektieren.“

So hat Kohl sich zum Ziel gesetzt, Apotheken Einrichtungsmodule anzubieten, die genauso schön sind wie die Premiumformate der Innenarchitekten, aber funktionaler. „Apotheken sind zur diskreten Beratung verpflichtet, aber bei der Umsetzung werden sie alleine gelassen“, sagt Avie-Geschäftsführer Dr. Thomas Zenk. Also habe man ein Konzept entwickelt, das sich in jeder Offizin umsetzen lasse – auch in kleineren Objekten wie der Mirbach-Apotheke.

Kohl zeigt auf die Sichtwahl und verweist auf eine Untersuchung, die er in Auftrag gegeben hat: Von den durchschnittlich 200 Produkten hinter dem HV-Tisch erfordert demnach jedes vierte eine diskrete Beratung. „Wer eine diskrete Umgebung schafft, kann Kunden aus dem Versandhandel zurückgewinnen.“ Gleichzeitig profitieren die Mitarbeiter von der optimierten Geräuschkulisse: „Weniger Lärm bedeutet weniger Stress. Wer Schall reduziert, hat zufriedener Angestellte.“

Das Schallschutzkonzept von Avie funktioniert als Zusammenspiel unterschiedlicher, teils einfachster Maßnahmen: Spezielle Schallschutzplatten über dem HV-Tisch absorbieren Geräusche. Kaum wahrnehmbare Hintergrundmusik sorgt für Entspannung und lässt sich bei Bedarf während des Kundengesprächs direkt am Verkaufplatz hochregeln. „Hören Sie einmal genau hin“, sagt Kohl und deutet auf ein Beratungsgespräch. Nichts. „Eben.“

Dann präsentiert der Firmenchef stolz die Einschnitte im HV-Tisch, die man zuallererst übersieht und die auf den zweiten Blick wie ein Zugeständnis an schwangere Angestellte wirken. Tatsächlich sorgen die Aussparungen an den Verkaufsplätzen für eine geringere Distanz zwischen Mitarbeiter und Kunde und damit für geringere Lautstärkepegel. Die Idee dazu stammt von Kohl selbst, seine Erfindung hat er sich sogar patentieren lassen.

Als Chef von Deutschlands führendem Reimporteur hat der 66-Jährige in seinem Berufsleben viele Apotheken gesehen – ein akzeptables Diskretionskonzept hat er nirgends entdeckt. In einigen Ländern müssten die Kunden Wartenummern ziehen. „Das fühlt sich doch an wie auf dem Amt.“ Auch Beratungskabinen seien keine Lösung. „Dort stinkt es oft fürchterlich.“

Laut Kohl darf eine optimale pharmazeutische Betreuung nicht zu Lasten des Einkaufserlebnisses gehen. Im Gegenteil: „Auch Kunden, die ihr Rezept einlösen, wollen sich wohlfühlen. Man muss sich ja nicht gleich krank fühlen.“ In der Mirbach-Apotheke wurde mit dem Umbau im vergangenen Jahr Warmtonlicht installiert. Das sorgt laut Kohl nicht nur für einen um 80 Prozent reduzierten Stromverbrauch, sondern auch für eine angenehmere und entspannte Stimmung; demnächst soll die Steuerung per Smartphone nachgerüstet werden.

In der Freiwahl wurden Drehregale verbaut, die sich von beiden Seiten bestücken lassen. Dadurch können auch in der Offizin mit wenig Platz möglichst viele Produkte zielgenau präsentiert werden. Laut Kohl haben Patienten, die vormittags kommen, andere Bedürfnisse als Kunden im Feierabendverkehr.

Selbst an Duftspender hat man bei Avie gedacht; in den Apotheken des Verbunds riecht es anders als im Rest der Republik. Zenk räumt ein, dass man sich gezielt von den besten Bausteinen im Handel inspirieren lassen hat. „Die Drogerien wildern bei den Apotheken und ziehen ganze Sortimente ab. Warum sollten wir nicht umgekehrt erfolgreiche Konzepte übernehmen?“

Laut Kohl ist der Umbau mit Avie preiswerter als am freien Markt. Nach anderthalb Jahren hätten sich die Kosten amortisiert; die Auswirkungen auf die betriebswirklichen Kennzahlen lassen Kohl und Zenk gerade im Langzeitverlauf messen. Schon die ersten Auswertungen zeigten die positiven Auswirkungen auf Bonumsatz und Kundenbindung.

Laut Zenk können Apotheken mit Maßnahmen im Abverkauf viel mehr Rohertrag generieren als im Einkauf. 0,5 Prozent mehr auf eine Million Euro brächten 5000 Euro, und dabei müsse man viel Mühe investieren. Wenn man seine Sache im Verkaufsraum gut macht, sind 5 Prozent mehr Rohertrag locker drin. Der Hebel ist viel größer“, so Zenk. „Wir bei Avie verstehen uns deshalb auch nicht als Einkaufs-, sondern als Verkaufskooperation.“ Ideen hat Kohl nach eigenem Bekunden noch genug: „Das ist eine Neverending-Story, wir bleiben kreativ.“

Kohl hatte Avie 2004 gemeinsam mit dem Standortentwickler Joachim Birkle gegründet. 2007 erlebte der Verbund einen regelrechten Aderlass, als Birkle im Streit ausschied und knapp 40 der insgesamt 54 Apotheken mitnahm. 2010 war die Gruppe auf 100 Apotheken angewachsen, seitdem hat sich die Zahl wieder verdoppelt.

+++ APOTHEKE ADHOC Umfrage +++

Wie sind Ihre Erfahrungen mit dem Umbau in Ihrer Apotheke? **Jetzt abstimmen!** »

Quellen-URL (abgerufen am 02.02.2016 - 11:43):

<http://www.apotheke-adhoc.de/nachrichten/markt/nachricht-detail-markt/eiche-brutal-hat-ausgedient-apotheke-einrichtung-avie-kohl-kooperation/>

Copyright © 2007 - 2016, APOTHEKE ADHOC ist ein Dienst von EL PATO Ltd. - Agentur für Kommunikation. Skalitzer Straße 68 / 10997 Berlin Geschäftsführer: Patrick Hollstein, Thomas Bellartz / Amtsgericht Berlin Charlottenburg / HRB 100 205 B / USt-IdNr.: DE246500697.

Drucken