

Diskrete Beratung – guter Service

Patienten suchen bei Erkrankungen immer häufiger den kompetenten Rat in der Apotheke bevor sie zum Arzt gehen. Sie wünschen sich dabei aber höchstmögliche Vertraulichkeit. Im Beratungszylinder können Beratungen auch in kleineren Apotheken diskret durchgeführt werden.



Die Markt-Apotheke ist seit über 20 Jahren eine sehr beratungsaktive, auf Homöopathie spezialisierte Apotheke in Holzkirchen bei München. Die Diskretion zu wahren ist im nur 38 Quadratmeter großen Verkaufsraum jedoch nicht immer leicht. „Ich suchte deshalb nach einer Lösung, mit der wir einem Beratungsgespräch spontan einen vertraulichen Rahmen geben können“, beschreibt Inhaber Peter Gerhold die Aufgabe. „Außerdem wollte ich eine flexible Lösung, die sich nahtlos in unser bestehendes Raumkonzept einpasst.“ Über einen Pressebericht wurde Gerhold auf den Beratungszylinder des Planungsbüros Höferlin & Höferlin aus Blomberg aufmerksam. Das Konzept gefiel ihm auf Anhieb. Nach einigen Monaten der gemeinsamen Planung und Anpassung ist Gerhold seit September 2009 stolzer Besitzer des bundesweit ersten Beratungszylinders für Apotheken.

Der Beratungszylinder macht neugierig

Dieser wird von seinen Kunden begeistert angenommen und sorgt für Gesprächsstoff. „Viele fragen: Was ist denn das? Sieht ja richtig spacig aus, kann man damit auch beamen? Oder: Ist das der Apotheker-Beichtstuhl?“ berichtet Gerhold. Der Beratungszylinder passt sich optimal in die kleine Verkaufsfläche ein. Im offenen Zustand ist er ein ganz normaler Handverkaufsplatz. Wenn ein Beratungsgespräch mehr Diskretion benötigt, sagt Gerhold nur „Gehen wir da rüber“, dann wird daraus ein diskreter Beratungsplatz, der mithilfe der mattierten Glas-Schiebetüren – die absoluten Sichtschutz bieten – an die Vertraulichkeit des Gesprächs angepasst wird. „Oft reicht es schon, wenn ich eine Tür als Abtrennung zum benachbarten Verkaufstisch etwas

zuziehe“, freut sich Gerhold über die flexible Handhabung. In der Regel beginnt das Beratungsgespräch im Stehen. „Bei Bedarf bitte ich einfach Platz zu nehmen, um zum Beispiel den Blutdruck zu messen oder einen Stützstrumpf anzupassen.“ Dann senkt Gerhold kurzerhand den Tisch, mit ihm auch den Computerbildschirm und die Tastatur. Die Arbeit mit und im Beratungszylinder macht dem Apotheker aus Leidenschaft sichtlich Freude. „Auch bei Müttern, die ihre kleinen Kinder mit in den Zylinder nehmen, ist der Umgang viel entspannter. Das passende Spielzeug wird einfach mit rein genommen.“ Auch ein Hautanalysegerät – das Gerhold vor zwei Jahren anschaffte, kaum nutzte und jetzt im Beratungszylinder fest anschloss – kommt viel häufiger zum Einsatz. „In den letzten drei Wochen habe ich mehr Hautmessungen gemacht als in den zwei Jahren davor.“



Eine Bildunterschrift ist eine beschreibende Schrift für das Bild, zweizeilig darunter



Eine Bildunterschrift ist eine beschreibende Schrift für das Bild, zweizeilig darunter



Eine Bildunterschrift ist eine beschreibende Schrift für das Bild, zweizeilig darunter

89 Prozent der Apothekenkunden fordern eine diskrete Beratung

Der Beratungszylinder kommt nicht nur der Forderung nach mehr Diskretion in der Apotheke nach. Eine repräsentative Befragung unter 500 Apothekenleitern ergab, dass in 89 Prozent der Apotheken die Kunden ein Gespräch unter vier Augen wünschen. Der Zylinder erfüllt auch die Apothekenbetriebsordnung, die vorschreibt: „Die Offizin muss so eingerichtet sein, dass die Vertraulichkeit der Beratung gewahrt werden kann.“ (§ 4, Abs. 2 ApBetrO).

Diese Aspekte waren der Auslöser für den

Wettbewerb „Beratung braucht Diskretion“ der Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände (ABDA). Der Beratungszylinder überzeugte die Juroren und gewann Ende 2007 den ersten Preis. Die Präsidentin der Bundesapothekerkammer, Magdalene Linz lobte ihn als „flexibel und einfach“.

Der Beratungszylinder passt sich der Apotheke individuell an. In geöffnetem Zustand ist er Bestandteil der Apotheke und erst dann, wenn beraten wird, erfolgt die Schließung, je nach Bedarf und Intensität des Gespräches. Der Zylinder ist immer nur temporär im Einsatz und unterstützt die jeweilige

Situation. Der Platzbedarf erscheint auf den ersten Blick recht groß, ist aber eben nur bei geschlossenem Zylinder voll wirksam. Im Normalfall ist der halbgeschlossene oder voll geöffnete Zylinder ein vollwertiger HV-Platz. In geöffnetem Zustand ist der Zylinder voll in den bestehenden Apothekenbetrieb integriert. Das gesamte Warenangebot auch im Zylinder wird vom Kunden gesehen und wahrgenommen. Eine diskrete Beratung in der Apotheke eröffnet neue Möglichkeiten, Stammkunden zu binden und Neukunden zu gewinnen. So kommt der Apotheker seiner Pflicht aus der Apothekenbetriebsordnung nach, und gleichzeitig wird ein Marketinginstrument für die Apotheke geschaffen. ■