

VIELFALT, DISKRETIION, ENTSCHLEUNIGUNG

Wer die TopPharm Apotheke Paradeplatz nach dem Umbau zum ersten Mal wieder betritt, sieht erst auf den zweiten Blick, wie viel sich verändert hat. Und staunt auch, dass Sichtwahlbildschirme zu weit mehr eingesetzt werden können als nur fürs Visual Merchandising.

Text: Jürg Lendenmann

«Apotheken müssen in der Zukunft anders auftreten und arbeiten», sagt Lorenz Schmid, Geschäftsführer und Inhaber der TopPharm Apotheke Paradeplatz in Zürich. «Dazu braucht es eine neue Infrastruktur, eine Infrastruktur, die der Vision der Apotheke als erste Anlaufstelle im Gesundheitswesen gerecht wird.» Mit dem Einbau eines Rowa in den Keller konnte das Lager im ersten Stock aufgehoben werden. Lorenz Schmid: «So gibt es Platz für das kommende «Mini Clinic»-Projekt sowie offenen Raum, um Kundinnen und Patienten sitzend und diskret zu beraten. Gesundheitscoach verpflichtet.»

Innovativ: Diskretion dank vMotion

«Diskretion ist ein Kundenbedürfnis. Wir Apotheken können Diskretion – im Vergleich zu anderen Leistungserbringern – nur dürftig bieten, ein Nachteil unserer Niederschwelligkeit. Daher haben wir die vMotion-Sichtwahlbildschirme anders umgesetzt als die grosse Mehrheit der Apotheken und Drogerien. Das heisst: Wir nutzen sie als Beratungswand. Spricht der Kunde ein bestimmtes Problem an, bitten wir ihn an einen vMotion. Dort haben wir Zugriff auf die von uns zusammengestellten Indikationen mit den entsprechenden Produkten, wobei leider noch nicht alle Produkte bildlich erfasst sind. Hier können wir Kunden diskret, kompetent und allumfassend beraten. Allumfassend heisst, gespickt mit vielen therapeutischen Ergänzungstipps und -verkäufen. Die vollumfängliche an der Wand dargestellte Beratung, das ist mein Traum.»

Auch an mehr haptisch orientierte Kunden wurde gedacht. Schmid: «In einer Vitrine haben wir eine Vielzahl von Key-Produkten platziert und hinter Glas bewusst «chaotisch» eingeordnet. Das Chaos erlaubt uns eine dichte Produktvielfalt und eine komplexe Themenberatung mit vielen Ergänzungsverkäufen.»

Kunden auffordern, über Bedürfnisse zu reden

Da ein wichtiger Teil der Kundschaft aus dem Ausland stammt, hat der innovative Apotheker einen Bildschirm als Panel eingerichtet, auf dem



Dr. Lorenz Schmid,
eidg. dipl. Apotheker
FPH, ist seit 1997
Geschäftsführer und
Inhaber der TopPharm
Apotheke Paradeplatz
in Zürich.

englisch beschriftet die häufigsten chronischen Erkrankungen auf einer menschlichen Silhouette erscheinen. «Ich muss nicht nur Bedürfnisse abholen, sondern internationale Kunden auch auffordern, über ihre Erkrankungen oder die Erkrankungen ihrer Verwandten proaktiv zu reden. Der Spezialist der Diagnose ist der Arzt, der Spezialist der Behandlung und der Medikamente sind wir Apotheker. Steht die Diagnose, sind wir gefordert. Die Zusammenarbeit mit dem Arzt ist mir wichtig, weshalb wir verschiedene Ärzte mit Porträtbild auf das Panel aufgenommen haben. Ein Plus: Unsere Apotheke kann Kunden innerhalb von 24 bis 48 Stunden an einen der Partnerärzte überweisen.»

Im Verkaufsraum werden Kunden umfassend über viele weitere Dienstleistungen informiert, beispielsweise des eigenen Kosmetikzentrums im vierten Stock und des Therapiezentrums im ersten Stock, wo acht Therapeuten komplementär-

medizinische Behandlungen anbieten. Aber auch über viele neue Angebote in den Bereichen Impfen, Haut, Muskeln, Gelenke und weiteres. Lorenz Schmid: «Ich bin überzeugt, dass wir in Apotheken vermehrt spezifische, vertiefte Beratungsmodule anbieten und durchführen müssen.»

Entschleunigung zahlt sich aus

Grossen Wert legt Inhaber Lorenz Schmid auch auf eine hohe Aufenthaltsqualität, zu der das Plätschern des Brunnleins und die beiden prägnant platzierten kleinen Sitzbänke viel beitragen. «Entschleunigung in einer hetzig-hitzigen Stadt ist zielführend. Ich glaube, dass jeder Kunde unendlich viel Zeit hat, sobald man ihn in den Mittelpunkt stellt – mit ihm über seinen Gesundheitszustand diskutiert und das Produkt in den Hintergrund rückt.» //

Schreiben Sie uns: juerg.lendenmann@sanatrend.ch