

# Wo Kunden Freunde werden

Eine Basler Quartierapotheke baut um. Unkonventionell, mit Architekt Peter Stocker (Frick) und Designer Kosmas Dimas (Basel). Die alte Einrichtung verschenkt Apotheker Stéphane Haller nach Ulan Bator. Im neuen Laden dominiert der lichte Raum, rote Couchs laden zum Verweilen ein. Die Kundschaft ist begeistert, Inhaber Haller «absolut zufrieden».

Jürg Lendenmann

Nach dem Besuch von über 50 Apotheken wusste Stéphane Haller, wie sein Geschäft, die TopPharm Apotheke Gellert am Karl-Barth-Platz in Basel, nach dem Umbau aussehen sollte – und wie nicht. «Vieles war veraltet, auch die Arbeitsweise. Ich wollte automatisieren und eine andere Ambiance ins Geschäft bringen», erklärt Haller. «Die Apotheke sollte nicht mehr die Ausstrahlung eines Verkaufsladens haben, wo man um die Gestelle laufen muss und von den Produkten erdrückt wird. Der neue Verkaufsraum sollte eine moderne, gediegene Atmosphäre verbreiten, in der man gerne verweilt.»

## Wagnis mit Apotheken-Neulingen

Projekte von zwei Ladenbau-Firmen, obgleich professionell und durchdacht, entsprachen nicht Hallers Vorstellungen: «Das Feeling im Verkaufsraum passte mir nicht.» Der Apotheker entschloss sich, zwei Fachleute mit dem Umbau zu betrauen, obgleich für diese eine Apotheke Neuland war. «Der Architekt Peter Stocker zeichnete die Pläne. Für die Inneneinrichtung zuständig war Kosmas Dimas, bekannt durch Ausstellungen wie das Wiener Kaffeehaus in der Fondation Beyeler oder die Zusammenarbeit mit dem Künstler Christo in New York.»

Neben dem gewünschten Feeling standen zwei weitere Muss ganz oben auf dem Funktionsbeschrieb: Zum einen sollte die chinesische Rezeptur im Laden stehen. Zum anderen sollten die Kunden durch das Schaufenster zusehen können, wie der geplante Rüstautomat seine Arbeit verrichtet; im Laden selbst sollte eine Rutschbahn als Auswurfstelle zum Blickfang werden. «Die Rutsche ist genial, es gibt keine beweglichen Teile, keine Fördertechnik. Es ist das Schnellste und das am wenigsten Störunganfällige. Und für die Kunden ist es immer eine Freude, die Medis auf der Rutsche zu sehen.»

## Operation Mongolei

«Ich entsorge nur ungenutzte Sachen, die brauchbar sind», sagt Stéphane Haller. «Die bestehende Apotheken-Einrichtung war zwar ein Vierteljahrhundert alt, aber noch voll funktionsfähig. Meine Idee, die Sachen weiterzugeben, entstand nach dem Erdbeben in Haiti. Ich kontaktierte zuerst Pharmaciens sans Frontières Suisse, dann



Eine Apotheke mit Ambiance – gemacht zum Verweilen.

zehn weitere Hilfsorganisationen. Obwohl ich versicherte, ich würde für alle Kosten aufkommen, war niemand interessiert.»

Haller gelangte an Alfred Näf – ein Freund. Er ist Teilhaber einer Brauerei in Ulan Bator und hatte schon zusammen mit dem Basler Arzt Jürg Schlageter Hilfs Transporte in die Mongolei mitorganisiert. Von da an lief alles problemlos. Haller kaufte einen Container, machte die Ulan-Bator-Geschichte publik und erhielt Unterstützung von ebi-pharm, Helvepharm, Mepha und Voigt. Der Container, vor der Apotheke platziert, füllte sich rasch – nicht nur mit Sachen aus der alten Apotheke, sondern auch mit diversen Spenden wie einem Augenmikroskop von Prof. Schlageter und mehreren Computern. Nach sechswöchiger Fahrt mit der Transsibirischen Eisenbahn gelangte der Container wohlbehalten in Ulan Bator an.

## Luft, Raum, Helligkeit

Die Umbauarbeiten erstreckten sich über knapp fünf Monate. Während der ganzen Zeit lief der Betrieb der Apotheke weiter, wobei es, wie Haller einräumte, «während dreier Wochen chaotisch zu- und herging».

Anfang Dezember 2010 fand die Eröffnung statt. «98 Prozent der Kunden waren begeistert», erinnert sich Haller. «Positiv fielen der Kundschaft vor allem das Platzangebot auf, die Luft und Helligkeit sowie die Möglichkeit, sich bei der Lounge hinzusetzen mit Tee, Kaffee und

Wein – eingerahmt auf der einen Seite von traditioneller tausendjähriger Apotheke (chinesische Medizin), auf der anderen Seite von modernster Technologie (Roboter).»

Haller ist mit dem Resultat «absolut zufrieden». «Wir sind eine Quartierapotheke, viele Kunden kennen wir seit vielen Jahren, manche sind oder werden Freunde. Die Kunden fieberten während des Umbaus mit und legten teilweise sogar Hand an oder spendeten einen Betrag für Ulan Bator.»

Angepasst an das Quartier hatte Haller schon seit Langem das Sortiment – breit, mit Drogerieartikeln – und das umfassende Dienstleistungsangebot, zu dem auch ein Drive-in-Schalter und der Hauslieferdienst gehören. Der Umbau hatte auch zum Ziel, die Position der Apotheke als erste Anlaufstelle in Sachen Gesundheit im Quartier zu festigen. «Jetzt können wir unsere Stärken besser zeigen: Zeit zu haben für die Kundinnen und Kunden, auf sie eingehen und ihnen das Gewünschte präsentieren können. Für mich ist das Gespräch das Wichtigste», freut sich Haller.

Wie wohl sich die Kundschaft in seiner Apotheke fühlt, mag der Ausspruch eines Kunden illustrieren, der sich am 23. Dezember auf den roten Couch setzte und meinte: «Wenn ich wählen könnte, würde ich hier Weihnachten feiern.» ■