

Diskrete Beratung in der Apotheke auch auf kleiner Fläche

Patienten suchen bei Erkrankungen immer häufiger den kompetenten Rat in der Apotheke bevor sie zum Arzt gehen. Sie wünschen sich dabei aber höchstmögliche Vertraulichkeit. Wer möchte schon, dass sein Nachbar über Potenzprobleme, Hautausschläge oder chronische Beschwerden Bescheid weiß. 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 qm 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 etwas Flexibles, das sich nahtlos in unser bestehendes Raumkonzept einpasst."

Über einen Pressebericht wurde Gerhold auf den preisgekrönten 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 ein ganz normaler Handverkaufsort. Wenn ein Beratungsgespräch mehr Diskretion benötigt, sagt Gerhold nur "Gehen wir da rüber", dann wird daraus ein diskreter Beratungsort, 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 reingenommen." Auch ein Hautanalysegerät - das Gerold 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."



Der Beratungszylinder fügt sich optimal ins bestehende Raumkonzept ein

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 des Planungsbüros Höferlin & Höferlin in Blomberg überzeugte die Juroren und gewann Ende 2007 den ersten Preis. Die Präsidentin der Bundesapothekerkammer, Magdalene Linz lobte ihn als "flexibel und einfach".



Offen – normaler Handverkaufsplatz



Halboffen – diskret und luftig



Geschlossen – maximale Diskretion

Nur für beratungsaktive Apotheken

Auf die Frage, ob er auch anderen Apothekern den Beratungszylinder empfiehlt, antwortet Gerhold: "Ein diskreter Beratungsplatz macht nur für Apotheken Sinn, die intensiv beraten wollen. Für diejenigen, die in erster Linie auf schnelle Laufkundschaft aus sind, ist er ungeeignet."

Er hat noch einen weiteren Tipp an seine Kollegen, die sich über diskrete Beratungen profilieren möchten: "Widerstehen Sie der Gefahr sich zu verratschen. Beschränken Sie das Gespräch auf das Thema Gesundheit, sonst artet das Ganze leicht zu einem vermeidbaren Zeitfresser aus."

In nur vier Wochen vom Auftrag bis zum einsatzbereiten Beratungszylinder

Gebaut wird der Beratungszylinder von der Firma Niehaus Apothekeneinrichtungen in Bielefeld. Nur vier Wochen vergehen von den eingesandten Grundrissen, über den Planungstermin vor Ort, der Produktion in Bielefeld bis zum fertigen Einbau durch örtliche Handwerker. Es sind keine Baugenehmigungen nötig, es wird lediglich ein Gespräch mit dem Amtsapotheker empfohlen. Der die Sache aber in der Regel sehr positiv bewertet. "Der Amtsapotheker fordert sogar, dass eine diskrete Beratungssituation geschaffen wird", klärt Michael W. Höferlin auf.



Seit 20 Jahren entwickelt das **Planungsteam HÖFERLIN & HÖFERLIN** zukunftssichere Apothekenkonzepte. Dabei steht die nachhaltige Steigerung des Betriebsergebnisses unter Einbeziehung von Ware und Mensch an erster Stelle.

Ansprechpartner

Michael W. Höferlin

HÖFERLIN & HÖFERLIN Planungsteam
Detmolder Straße 65
32825 Blomberg

Telefon +49 (52 35) 502 58-0
Telefax +49 (52 35) 502 58-29
E-Mail info@hoeferlinundhoeferlin.de
Internet www.hoeferlinundhoeferlin.de



Seit 2000 setzt **Niehaus Apothekeneinrichtungen** die innovativen Apothekenkonzepte von HÖFERLIN & HÖFERLIN um. Dabei werden nicht nur Holz, sondern auch Metall und Glas präzise und zuverlässig verarbeitet.

Ansprechpartner

Hans-Martin Niehaus

Niehaus Apothekeneinrichtungen
Fehmarnstraße 10
33729 Bielefeld

Telefon +49 (521) 3 29 54 57
Telefax +49 (521) 3 29 54 58
E-Mail info@niehaus-apotheken.de
Internet www.niehaus-apotheken.de