

„Psst! Herr Apotheker! Ich hab da was.“

Wo sich Kunden gern „schamlos“ beraten lassen.

Intimitäten gehören für Apotheker zum alltäglichen Geschäft. Doch so mancher Kunde schämt sich bis über beide Ohren, wenn er in einer kleinen Pharmazie die Sprache auf eitrige Wunden, Inkontinenz oder andere prekäre Themen bringen soll.

„Die Hemmschwelle ist groß“, weiß auch Helmut Hoch, Inhaber der Sonnen Apotheke in Niedernhausen. „Viele fürchten das süffisante Lächeln der anderen Kunden und lassen sich deshalb gar nicht erst beraten, sondern bestellen gleich anonym im Internet – mit allen Risiken und Nebenwirkungen.“ Auch für das Geschäft des Apothekers ist die Online-Konkurrenz nicht gesund, denn mit den schamhaften Kunden geht auch viel Umsatz im Netz verloren. Seit einigen Monaten bietet der findige Pharmazeut seinen Kunden daher eine besondere Service-Attraktion: einen Beratungszylinder für vertrauliche Gespräche. Damit zaubert er die gewünschte Diskretion quasi aus dem Hut bzw. aus einer zylinderförmigen Kabine.

Einladung ins Séparée

„Der helle, freundliche Beratungszylinder wird von den Kunden sehr gut angenommen“, freut sich Helmut Hoch. „Und dank des Platz sparenden, modularen Auf-

baus konnte die knapp sechs Quadratmeter große Kabine auch problemlos in den relativ engen Verkaufsraum integriert werden. Sogar die Farben konnte ich mir aussuchen und auf die vorhandene Einrichtung abstimmen.“ Denn auch wenn die Apothekenbetriebsordnung schon seit Pest-Zeiten einen Extra-Raum für vertrauliche Beratung vorschreibt, sind die diesbezüglichen Möglichkeiten der Apotheker oftmals begrenzt.

Viel Diskretion auf wenigen Quadratmetern

„Kleine Apotheken haben meist nicht genug Platz, um ein separates Beratungszimmer einzurichten“, erklärt der Apotheker aus dem süddeutschen, ländlichen Raum. „Wünscht ein Kunde ein Gespräch unter vier Augen, heißt es daher oftmals: „Kommen Sie doch bitte mal mit nach hinten!“ Doch wer möchte schon im dunklen Hinterzimmer beraten werden?“ Viele kleine Apotheken behelfen sich daher mit einem abseitigen,



Der Beratungszylinder, der im offenen Zustand als Raumteiler mit Regalfläche dient, wird exklusiv von der Firma Niehaus Apothekeneinrichtungen hergestellt und vertrieben. Für technische Konzeption, Konstruktion und Montage brauchen die Experten im Schnitt nur vier Wochen.

sichtgeschützten Eckchen in der Offizin. Doch absolute Diskretion kann hier selbstverständlich nicht geboten werden, da das Beratungsgespräch mitgehört werden kann.

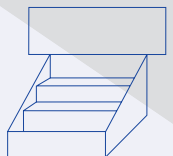


Die hohe Kunst der Verführung ...

Wir realisieren bis zum Bogenformat von 1200 x 1620 mm Ihre großartigen Markenkonzpte für Displays, Verpackungen und Faltschachteln.

Größe zeigen und Vielfalt gewinnen.

IMAGE & PACKAGE



- Lohndruck
- großformatiger Bogen-Offset-Druck
- Display • Faltschachtel • Verpackung

Philipp-Reis-Straße 3 · D - 63755 Alzenau
Tel.: 0 60 23 / 96 47 0 · Fax: 0 60 23 / 96 47 11

E-Mail: info@image-package.de
www.image-package.de



„Der Zylinder signalisiert den Kunden im Vorbeigehen, dass bei Bedarf eine vertrauliche Beratungsmöglichkeit zur Verfügung steht“, erklärt der Geschäftsführer der gleichnamigen Tischlerei, Hans-Martin Niehaus



Die Idee für den Apotheken-Zylinder hatte das Planungsteam des Architekturbüros Höferlin & Höferlin, das im Rahmen des Wettbewerbs „Beratung braucht Diskretion“ der ABDA den ersten Platz für sein Konzept gewann

Kunden von den Socken

Der Beratungszylinder in der Sonnen Apotheke hingegen bietet den Kunden genau das Maß an Diskretion, das sie möchten. Die schalldichten, satinierten Glasschiebetüren lassen sich variabel schließen. Und da die optisch ansprechende Kabine sich unauffällig in den Verkaufsraum einfügt, haben die Kunden auch nicht das Gefühl, „aussätzig“ zu sein und ein Anliegen zu haben, dessen man sich schämen müsste. „Ganz im Gegenteil“, versichert der „sonnige“ Apotheker schmunzelnd. „Manch einer verlangt schon mal nach einem Sekt oder Kaffee. Die Kunden fühlen sich in der Beratungskabine ausgesprochen wohl, lassen ungeniert die Hosen herunter oder ziehen ihre Socken aus. Hemmungen hat hier

niemand mehr. Während ich früher die meisten Kunden mit peinlichen Beschwerden zum Arzt geschickt habe, kann ich nun in vielen, harmlosen Fällen helfen. Medizinischen Rat dürfen Apotheker ja nicht geben, aber ein Pflaster aufkleben, eine Bandage anlegen oder eine Wundheilsalbe verabreichen reicht manchmal schon aus. Meist nutze ich den Raum jedoch zum Blutdruckmessen, für die Diabetes- oder die Kosmetikberatung.“

Mehr Raum für Beratungskompetenz

Der Zylinder bietet auch Regalplatz für den Handabverkauf. Entdeckt hat Helmut Hoch die preisgekrönte Apotheken-einrichtung auf einer Messe. „Ich war schon lange auf der Suche nach einer



Diskretion ist in der Sonnen Apotheke kein Fremdwort, war aber bisher nur äußerst schwierig zu wahren

Platz sparenden Lösung“, erinnert er sich. „Und mehr als glücklich, als ich sie dann Ende 2011 endlich gefunden hatte. Dann ging alles sehr schnell. Im November habe ich mich vom Hersteller, der Tischlerei Niehaus in Bielefeld, beraten lassen und meine individuell gestaltete Kabine bestellt. Am Rosenmontag 2012 stand sie bereits fertig montiert da. Seit her ist der unverwechselbare Beratungszylinder ein schöner Blickfang – und eine große Attraktion in meiner kleinen Apotheke. Meine Kunden nehmen jetzt sehr viel mehr Beratung in Anspruch. Und zahlreiche neue Kunden habe ich in den letzten anderthalb Jahren auch hinzugewonnen.“ Man kann also auch diskret von sich reden machen. ■

- Displays
- Acrylglasverarbeitung
- Siebdruck
- Digitaldruck
- Werbetechnik
- Holzverarbeitung
- 3D Design

Individualität
ist unser Geschäft



Weidenstraße 42a | 46395 Bocholt
Tel.: +49 (0) 2871/27570-0
Fax +49 (0) 2871/48418
info@effekt-grafik.de

www.effekt-grafik.de