

# Modernste Technik: Westgate-Apotheke in Köln

Konsequente Optimierung der Arbeitsabläufe schafft Freiräume für die Beratung.

## Offizinkonzept

Übersichtliche Räume, eine riesige Videowand, geradlinige Laufwege ohne Hindernisse, Trennwände zwischen den HV-Tischen – die Westgate-Apotheke in der Kölner Innenstadt präsentiert sich ultramodern und ohne „Schnickschnack“. Apotheker Erik Tenberken: „Für die Westgate-Apotheke haben wir den Industrielook gewählt. Die offene Decke und die spartanischen Freiwahlregale lenken die volle Aufmerksamkeit auf die ca. 7,4 m x 3,6 m große Sichtwahlvideoleinwand, die man durch die komplette Glasfassade auch von außen gut sehen kann“. Das moderne Ambiente unterstützt die Qualität in der Beratung: Die Automatisierung vieler Prozesse, zum Beispiel die digitale Preisauszeichnung, der Kommissionierautomat und die Videoleinwand, welche im Konzept der Westgate-Apotheke die Sichtwahl ersetzt, sind arbeitssparend. Das Personal hat somit mehr Zeit für die Kunden und eine ausreichende und gute Beratung. Die Kundenbetreuung und -beratung stehen für die Westgate-Apotheke an der ersten Stelle. Als Beratungshilfen verwendet die Apotheke selbst erstellte Beratungsflyer und hat an jedem Kassenplatz ein Display, auf dem verschiedene Anwendungsvidéos abgespielt werden können.

## Kundenreaktion

„Angenehm überrascht hat uns auch die gute Resonanz der älteren Kunden, die den Platz für den Rollator oder Rollstuhl, die Übersichtlichkeit der Räume und die gute Lesbarkeit der Videowand schätzen“, so Erik Tenberken. Im Rahmen des Qualitätsmanagements wird monatlich das Kundenfeedback abgefragt: Punkte wie Beratung, Freundlichkeit, Lagerkapazität und Musik, aber auch das Aussehen der Apotheke werden dokumentiert. Die Auswertungen ergeben eine hohe Kundenzufriedenheit. So erscheinen zum Beispiel im Kundenfeedback März 2014 Kommentare wie „Chice Apotheke“ oder im Oktober 2013 „Sehr modern“ und „Super mit den Wänden für mehr Diskretion“. Zusätzlich wird alljährlich eine Kundenumfrage durchgeführt. Durch beide Prozesse erhält Tenberken die Möglichkeit, einen Überblick über seine Leistungen und den Eindruck auf den Kunden zu erhalten.

## Einheitliche Fachkompetenz

Als interne Vorgabe und auf Grund des Qualitätsmanagements finden regelmäßig interne und externe Fortbildungen statt. Die Beratung erfolgt mit dem Hintergrund der BAK-Leitlinien. Außerdem helfen über 100 intern selbstverfasste, produktneutrale Beratungsflyer, die auch dem Kunden mitgegeben werden können. Ein internes Schulungskonzept gibt vor, dass jeder Mitarbeiter eine bestimmte Anzahl von Schulungsmaßnahmen intern und extern absolviert. Kurzbesprechungen und Teambesprechungen finden regelmäßig zur Qualitätssicherung statt. „Außerdem vernetzt ein betriebsinternes Intranet alle Mitarbeiter.

Team- und Kurzbesprechungsprotokolle können so auch an die anderen Betriebe weitergeleitet werden. Zusätzlich nimmt die Apotheke regelmäßig an Pseudocustomer-Überprüfungen teil.

## Motivation

„Beratung ist unsere Kernkompetenz. Nur ein gut geschultes Team, das Zeit hat, kann Kunden gut beraten“. Darüber hinaus motiviert Tenberken sein Team durch Mitarbeitergespräche, hier werden Ideen und Wünsche der Mitarbeiter erfasst. Ein Prämiensystem sorgt für leistungsgerechte Bezahlung. Für alle Betriebe werden jährlich ein Sommerfest und eine Weihnachtsfeier ausgerichtet. Teamabende sind immer verbunden mit einem Abendessen und nettem Beisammensein, wo dann nach dem Feierabend betriebliche Vorgänge besprochen und Beratungsflyer erstellt werden.



Platz 1 in der Kategorie „Zukunftsweisendes Offizinkonzept“

## Fazit

Apotheker Tenberken hat mit dem innovativen Offizinkonzept der Westgate-Apotheke viel riskiert – und gewonnen. Anfangs hatte er mit 50 bis 60 Kunden pro Tag gerechnet, tatsächlich waren es am Anfang 150 bis 200 Kunden pro Tag. Und die Kunden zahlen steigen weiter kontinuierlich. Das Prinzip „mit moderner Technik Zeit sparen zugunsten der Beratungsqualität“ ging auf und sichert nicht nur die Arbeitsplätze für sein Team sondern auch eine attraktive Anlaufstelle für Apothekenkunden.