

Mit Licht, Luft und Lakritz

Perspektive-- Die Engel-Apotheke in Freiburg

Text: Ruth Ney

MANCHMAL
KANN MAN
VON OPTIKERN
AUCH LERNEN

„Unsere Attraktivität für Kunden ist alles andere als berauschend. Wir sind eine besondere Apotheke und in unserer täglichen

Arbeit in Freiburg und Umgebung einzigartig. Unser Herz schlägt für die Pharmazie, und es soll weiter schlagen, und auf diesem Weg hätte ich gerne Sie an meiner Seite. Schön und einzigartig soll der Bereich im Kundenblick sein, der hintere Bereich und der Anbau müssen funktionell sein“. – Als sich der Inhaber der Engel-Apotheke, Dr. Egbert Meyer-Buchtela, vor gut zwei Jahren mit diesem Wunsch an einen Architekten wandte, ahnte er noch nicht, wie sich seine Apotheke (ver-)wandeln würde.

Schwerpunkt Mutter und Kind

Die kleine Apotheke in der Freiburger Innenstadt unweit des Münsters wurde bereits in den 60er-Jahren gegründet. 1996 übernahm sie der jetzige Inhaber von seinem Vater mit nur drei Mitarbeitern. Seither hat Egbert Meyer-Buchtela konsequent am Image seiner Apotheke gearbeitet und sich vor allem im Bereich der Regulationspharmazie ein festes Standbein bei der Kundschaft erarbeitet. Ein wichtiger Schwerpunkt liegt dabei auf dem Kundenkreis „Mutter und Kind“, was durch intensive Zusammenarbeit mit Hebammen, einer Kosmetikerin

und – ganz aktuell – der Zertifizierung zur Babyfreundlichen Apotheke untermauert wird. Durch die intensive Kundenbetreuung und den großen Anteil an Eigenherstellungen ist die Mitarbeiterzahl auf inzwischen insgesamt 17 angewachsen. Ein Großteil des Umsatzes wird durch OTC, Rezepturen, Analysen und Freiwahl generiert, der Rezeptanteil ist im Vergleich zu anderen Apotheken mit circa 30 Prozent gering.

Umbau statt Rückschritt

Nicht im gleichen Maße weiterentwickelt hatte sich allerdings die Optik der Apotheke. Im Inneren bestimmten Möbel aus kunststoffbeschichteter Spanplatte in beige, braun und orange das Bild. Vollgeladene Regale und Aufsteller beengten den ohnehin sehr kleinen Verkaufsraum. So ergab sich zusammen mit dem in die Jahre gekommenen Mobiliar im Licht der Neonlampen ein wenig einladendes Bild der Apotheke.

Schwere Wahl-- „Der Umbau war somit mehr oder minder eine Überlebensstrategie“, erzählt Meyer-Buchtela. Aber wie? Er hatte sich schon mehrere Apothekeneinrichter und ihre Konzepte angesehen. Aber so richtig begeistern konnte ihn keiner. „Was mich störte war, dass sie nur meine Gedanken in einen Plan umsetzten – nicht mehr. Ich wollte aber etwas anderes, etwas, das ich als Apotheker so nicht zustande bringen würde“. Bei der Lektüre zweier Bücher über Apothekenarchi-



tektur sei er auf interessante Ideen und immer wieder auf den Namen Klaus Bürger gestoßen. „Ich dachte zunächst, dass ich mir solch einen Architekten gar nicht leisten kann, habe ihn dann aber doch einfach mal angeschrieben“.

Vertrauenssache-- Der Architekt wurde tatsächlich neugierig. Die Apotheke war für ihn ein spannendes Modellprojekt. Meyer-Buchtela erinnert sich: „Er sagte: Wenn ich die Apotheke gestalte, brauche ich von Ihnen absolutes Vertrauen, damit Boden, Farbe und Einrichtungselemente aus einem Guss sind“. Der Architekt habe ihm dann auch bald einen guten ersten Vorschlag gezeigt. Anschließend habe er jedoch hinzugefügt: „Eigentlich hätte ich noch einen anderen Vorschlag, aber der braucht Mut – und dieser Plan war genau das, was ich wollte. Nur alleine hätte ich das nie gekonnt“.

Weg vom Gewohnten

Der Umbau hat dann insgesamt eineinhalb Jahre gedauert. Die Apotheke erhielt gleichzeitig einen Anbau, für den zum Teil in Handarbeit Erdreich ausgehoben werden musste. Die Bank spielte bei dem Projekt glücklicherweise mit – obwohl wenig Eigenkapital vorhanden war.

„Es war eine anstrengende Zeit unter zum Teil abstrusen Bedingungen, aber auch mit vielen tollen Erfahrungen“, so Meyer-Buchtela rückblickend. „Für das ganze Team war es

Vom Saulus zum Paulus-- Der Umbau der alten Apotheke machte aus einer engen dunklen Offizin ein freundliches belles Kundenzentrum.

zum Beispiel eine besondere Erkenntnis, dass man auch unter den einfachsten Bedingungen mit einem selektierten Warenlager und kaum Einrichtung dennoch eine gute Beratung hinbekommt“.

Nah am Kunden

Heraus kam schließlich eine Apotheke, in der die klassische Staffelung Kunde-Handverkaufstisch-Apotheker-Sichtwahl verworfen wurde. Stattdessen sind nun drei separate Beratungshv-Tische direkt mit der Sichtwahl verbunden. Schiebetüren aus Glas verhindern dabei den unbefugten Zugriff. Durch die Glaswände hindurch kann der Kunde zudem auf die PC-Arbeitsplätze blicken und in die Rezeptur. Da in der Engel-Apotheke sehr viele Naturheilmittel, vor allem Nosoden, selbst

hergestellt werden, gibt es für den Kunden stets interessante Einblicke in die Arbeit einer Apotheke.

Engelsblau-- Hell und luftig präsentiert sich auch die gegenüberliegende Freiwahl. Sie kombiniert zartes Blau mit Eschenholz – in Anlehnung an den Namen der Apotheke und ihren natürlichen, ökologischen Ansatz. Ein besonderer „Hingucker“ ist außerdem die Lakritzbar gleich beim Eingang, die zum Probieren und Selbstabfüllen einlädt.

Umbau ist nicht gleich mehr Umsatz

Meyer-Buchtela und auch seine Mitarbeiter sind mehr als zufrieden mit dem neuen Look und den neuen Arbeitsplätzen. „Selbst wenn sich die Erwartung an einen besseren Ertrag nur langsam erfüllt – ich habe den Umbau nicht eine Sekunde bereut“. Denn überall gebe es sonst nur diese riesigen HV-Tische mit striktem Abstand zu den Kunden. Nun könne er genau steuern, wie nah er einem Kunden sein wolle bzw. wie viel Nähe der Kunde brauche. In anderen Branchen werde diese Art des Kundenkontakts bereits gelebt. „Auch wenn ich nicht mit einem Optiker verglichen werden will: Die guten Dinge kann man durchaus kopieren“, betont er.

Und die Reaktion der Kunden? „Sie war fantastisch“, so der Apotheker. „Überraschenderweise finden vor allem ältere Kunden die neue Optik toll, weil sie mehr Bewegungsfreiheit und Offenheit bietet. Die alte Einrichtung wurde eher als erdrückend empfunden. Jetzt hat auch jeder Kunde „seinen“ Tisch für eine individuelle Beratung“.

Wichtig ist die Vision

Eine umfassende Beratung ist Meyer-Buchtela nach wie vor sehr wichtig. „Unsere Apotheke hat mit der Regulationspharmazie mehr anzubieten, als das Herüberreichen eines Arzneimittels. Wir wollen dem Patienten tiefergehend helfen nach dem Motto: Ich will nicht die Tropfen verstehen, die überlaufen, sondern das Fass selbst. Wir haben daher ein besonderes Plakat in unserer Apotheke. Es verdeutlicht unser Motto: Wenn es dem Fisch nicht gut geht, schaue ich nach dem Wasser. Die Regulationspharmazie bietet daher für den Apotheker die optimale Möglichkeit, seinen Beruf zufriedenstellend auszuüben. Bei 80 Prozent der Beschwerden, bei denen ein klassisches Arzneimittel verordnet werde, könne er etwas dazu empfehlen, das den Effekt optimiere, sei es durch Zellernährung, Darmsanierung, Entgiftung oder Säure-Basen-Regulierung. Meyer-Buchtela ist sich sicher: „Die Patienten danken einem eine solche Hilfe viel mehr als das bloße Herüberreichen des Arzneimittels und die Tipps zu seiner Anwendung. Und sie kommen wieder“.



Mal etwas anderes-- Bonbons gibt es in allen Apotheken, aber eine Lakritzbar zum Selbstabfüllen ist etwas Besonderes – wie auch das Fischplakat in der Offizin.



Regulationspharmazie

Der Wiener Arzt Professor Alfred Pischinger beschrieb im Jahre 1953 erstmals das weiche Bindegewebe als Entstehungsort chronischer Krankheiten. Danach funktioniert die lückenlose Versorgung der Orgazellen und die Informationsweiterleitung zwischen den einzelnen Organen nur über ein intaktes Bindegewebe, in das Nervenzellen, Blut- und Lymphgefäße münden. Die Kooperation Torre hat aufbauend auf diese These das Konzept der Regulationspharmazie® entwickelt. Diese hat das Ziel, alle Mechanismen zu verstärken, die der menschliche Organismus zur Verfügung hat, um schädigende Einflüsse abzuwehren.