

«Erwartungen wurden übertroffen»

Claudia Fäh, Apothekeninhaberin der TopPharm Apotheke Wülflingen, hat beschlossen umzubauen. Dabei wurde sie von der Firma adroplan beraten. Hier spricht Frau Fäh über ihre Erfahrungen mit dem Rowa-Automaten und dessen Vorzüge.

Vor Kurzem haben Sie Ihre Apotheke umgebaut und in einen Rowa-Automaten investiert. Was waren die Beweggründe?

Da unsere Ladenfläche vorher klein und eng bemessen war, lautete das Hauptziel Platzgewinn, um auch den Kunden mehr Privatsphäre zu garantieren. In Bezug auf das laufende Projekt netCare kam zudem der Wunsch nach einem separaten Beratungsraum auf, wobei mir wichtig war, dass die Kunden sich während der Beratung in einem für sie angenehmen Umfeld befinden. So kam es, dass sowohl die Ladenfläche wie auch die hinteren Räume komplett neu gestaltet wurden. Da wir auch die Schubladenstöcke entfernen liessen, um mehr Verkaufsfläche zu erhalten, war die Anschaffung des Rowa-Automaten eine logische Folge.

Zusammen mit dem Beratungsunternehmen adroplan haben Sie die Strategie ausgearbeitet. Wie ging das vor sich?

adroplan hat mir – unter Einbezug meiner Wünsche – einen Vorschlag unterbreitet. Dieser entsprach meinen Vorstellungen und wurde schliesslich nach marginalen Änderungen umgesetzt. Die Zusammenarbeit erlebte ich als sehr angenehm und die Beratung war hervorragend.

Sie haben sich im Moment noch gegen eine vollautomatische Befüllung (ProLog) des Rowas entschieden. Weshalb?

Diese zusätzliche Investition hatte für mich keine Priorität. Ich werde mich mit einem Kauf nochmals auseinandersetzen, wenn die 2D-Codes auf den Medikamentenpackungen mit dem Verfalldatum versehen werden. Dann brächte der ProLog eine enorme Arbeitserleichterung.

Was, ausser mehr Platz, bringt der Rowa sonst noch?

Die Arbeitsabläufe wurden einfacher und schneller. Das Auffüllen der Schubladenstöcke entfällt und die Ware wird direkt in den Verkaufsraum geliefert. Dadurch haben wir mehr Zeit für die Kunden und deren Beratung, wodurch Zusatzverkäufe entstehen. Nach drei Monaten kann ich sagen, dass sich die Arbeit mit dem Rowa für mich sehr positiv gestaltet.

Wurden Ihre vor dem Umbau gehegten Erwartungen erfüllt?

Meine Erwartungen wurden übertroffen. Den Reaktionen der Kunden entnehme ich, dass auch sie mit der Neugestaltung zufrieden sind. Die Apotheke sieht schöner aus, die Ware hat mehr Platz und ist besser ausgeleuchtet. Ob sich der Umbau auch positiv auf den Geschäftsgang auswirkt, kann ich nach so kurzer Zeit noch nicht beurteilen.

Jürg Bernet, Mitinhaber von adroplan, hat den Umbau der Apotheke von Claudia Fäh geleitet. Hier spricht er über Herausforderungen, zweigeteilte Umbauplanung und Zukunftssicherung.

Welchen Herausforderungen begegneten Sie bei der Planung?

Ich liebe Herausforderungen! Sie motivieren mich immer wieder in meiner Arbeit. Nach dem Entscheid «pro Automatisierung» der Apotheke von Frau Fäh stellte sich die wichtige Frage nach dem logistisch optimalen Rowa-Standort. Die gewählte Platzierung im Untergeschoss hatte zur Folge, dass eine Mauer weichen musste und entsprechend statische Abklärungen notwendig wurden. Die harmonische Integration des nötigen Transportsystems hatte hohe Bedeutung. Die Eingriffe waren anspruchsvoll und mussten im Zeitplan berücksichtigt werden. Ebenso war das Provisorium in den Hinterräumen angedacht, was eine zweigeteilte Umbauplanung erforderte. Auch die teilweise Weiterverwendung von bestehendem Mobiliar ergab anspruchsvolle Denk- und Planungsaufgaben.

Welche Schwerpunkte haben Sie bei dieser Apotheke gesetzt?

Die Beratung und die Zeit für den Kunden in den «Diskret-Zonen», verbunden mit einem grosszügigen Raumgefühl, waren die Primärziele. Die Triage sollte perfektioniert werden. Durch den neuen Auftritt, den Platzgewinn und die kundenfreundliche, «Rowa-automatisierte Beratung» war auch die Erhöhung des Kundenfrankens ein wichtiges Basisziel – und damit Bestandteil der Zukunftssicherung des Unternehmens. ■



Apothekerin Claudia Fäh in ihrer umgebauten Apotheke in Winterthur.



Dank dem Rowa im Keller ist die Verkaufsfläche grösser geworden.