

# WEITBLICK IM DIGITALEN ZEITALTER

Die Digitalisierung eröffnet ungeahnte Möglichkeiten – auch für neue Kommunikationsformen und ein zeitgemässes Einkaufserlebnis in Apotheken. Als erste Apothekenkette der Schweiz installiert Topwell flächendeckend die virtuelle Sichtwahl Rowa Vmotion.

«Die Konsumenten von heute sind sich den Umgang mit digitalen Medien und Tools aller Art gewohnt», sagt Rinaldo Just, Leiter Marketing & Verkauf und Mitglied der Geschäftsleitung der Topwell-Apotheken AG. «Die Digitalisierung ist allgegenwärtig und wir sind überzeugt, dass sie auch die Apotheken in naher Zukunft nachhaltig verändern wird. Darum haben wir bereits begonnen, als erste Apothekenkette die virtuelle Sichtwahl Rowa Vmotion flächendeckend in allen unseren Fachgeschäften zu installieren.»

Dank einer professionellen Vorbereitung, kurzen Entscheidungswegen und einer dynamischen Unternehmenskultur der Topwell sei es möglich, das grosse Projekt innerhalb sehr kurzer Zeit vollständig umzusetzen.

## Modernes Einkaufserlebnis

Doch wieso setzt Topwell auf die virtuelle Sichtwahl? «Zum einen entwickelt sich mit diesem System in neues Einkaufserlebnis – eine neue Einkaufsatmosphäre in der Apotheke», erklärt

Rinaldo Just. «Zum anderen ermöglicht es auch neue Varianten der Kundenberatung, die grundsätzlich nicht nur an der Offizin-Theke selbst stattfinden kann, sondern an jedem beliebigen Ort, wo ein Kundenbedürfnis besprochen werden kann.»

## Für Kunden und Industriepartner ...

Die virtuelle Sichtwahl sei ein Instrument, das vielerlei Vorteile mit sich bringe, insbesondere sei es eine neue moderne Kommunikationsform.



1 Auspacken der angelieferten Teile. 2 Montage der Halterung für den Vmotion. 3 Der Vmotion-Bildschirm wird an die Halterung montiert. 4 Schulung des Teams der Helvetiaplatz-Apotheke am Vmotion. 5 Pavel Weiss, Geschäftsführer der Helvetiaplatz-Apotheke, beim Einüben für die ersten Kundengespräche.

Just: «Zum einen werden wir bedeutend mehr Zeit für die Kundenberatung haben, da die Regalbewirtschaftung wegfällt und zudem viele Prozesse schneller ablaufen. Zum anderen eröffnet die virtuelle Sichtwahl neue Formen des Beratungsgesprächs: Ich kann mit einer leichten Berührung eines Bildschirms sämtliche Indikationen oder Dienstleistungen abrufen, Alternativen aufzeigen und dadurch eine ganzheitliche Beratung durchführen ... und dabei stets im direkten Kundenkontakt bleiben ohne langes Hin- und Hereilen durch die Apotheke. Kurz: Ich kann in Zukunft individueller auf die Kunden eingehen.»

Das neue Produkt bietet aber auch neue Möglichkeiten für die Geschäftspartner der Topwell. So werde es zukünftig beispielsweise möglich

sein, dass eine nationale Kommunikationskampagne auch direkt über die Screens den POS der Topwell-Apotheken erreicht.

### «Als Erste in der Schweiz bewirtschaften wir das ganze Vmotion-System zentral.»

Rinaldo Just

#### ... und Topwell

Auch für Topwell bedeute Rowa Vmotion eine neue Form des zentralen Sortiments. Just: «Alle bisherigen Installationen von Sichtwahlbildschirmen im Schweizer Markt waren Einzellösungen. Wir haben uns entschieden, das Potenzial des Systems voll auszunutzen und bewirtschaften es daher als Erste in der Schweiz zentral. Dies ermöglicht es beispielsweise, viel rascher auf Saisonalitäten zu reagieren und die Kunden darauf aufmerksam zu machen. Für Leaderartikel und zentrale Dienstleistungen der wichtigsten Indikationen haben wir Basisplanogramme erstellt. Aufgrund unserer dezentralen Marken- und Standortführung verfügt jede Apotheke über eine eigenständige Positionierung. An dieser werden wir festhalten. So wird eine Naturapotheke oder eine Eltern-Kind-Apotheke zusätzlich zu diesen Basisplanogrammen immer noch individuelle Planogramme erhalten, die die entsprechende Positionierung der Apotheke berücksichtigen.»

#### Professionelle Umsetzung und positive Resonanz

«Wir stellten das System anlässlich eines Geschäftsführerseminars vor und machten dort auch Verkaufsgespräche in Form von Rollenspielen. Nach diesen simulierten Kundengesprächen waren die Geschäftsführer alle hell begeistert. Wir spüren diesen Rückenwind täglich bei der Realisierung des Projektes.

Alle Apotheken werden mit dem Vmotion-System ausgerüstet. Dabei achten wir darauf, den Charakter einer Apotheke im Grundsatz nicht zu verändern. Bei einem Neubau oder einer Neueröffnung wie der City Apotheke in Dübendorf haben wir mehr Spielraum, und so können wir

eine gesamte Front von acht Screens harmonisch in den modernen Ladenbau integrieren.»

Die einzelnen Installationen seien in genau umrissenen und aufeinander abgestimmten Phasen organisiert (s. a. Fotos): Zunächst erfolgten die Schreiner- und Elektroarbeiten, dann am gleichen Tag oder einen Tag später würden die Bildschirme installiert. Gleichentags oder spätestens einen Tag später folge eine technische Schulung. Als letzter Punkt stünde eine Verkaufs- und Kommunikationsschulung auf dem Programm. «Innerhalb von drei Tagen ist alles installiert, das ganze Team geschult und das System einsatzbereit», sagt Rinaldo Just und lächelt: «Gefreut hat uns: Die Resonanz und die Rückmeldungen der Geschäftsführer sind sehr, sehr positiv.» //



6 Das elektronische Verkaufsgestell – die virtuelle Sichtwahl – ist einsatzbereit.

#### TOPWELL-APOTHEKEN AG



Rinaldo Just ist Mitglied der Geschäftsleitung und Bereichsleiter Marketing & Verkauf der Topwell-Apotheken AG.

Die Topwell-Gruppe betreibt in der deutschen Schweiz eigene, nach Qualitätsmanagement zertifizierte Apotheken und Drogerien und als Joint-Venture den regionalen Ärztegrosshandel Medical Express (X-med).

#### Kontakt

Rinaldo Just  
Topwell-Apotheken AG  
Lagerhausstrasse 11  
8401 Winterthur  
www.topwell.ch

