



Fotos: Andreas Sokoll, KompFoto/Viewmedia.de

## Kleine Veränderungen – große Wirkung

Für eine Teilrenovierung ihrer Apotheke entscheiden sich viele Inhaber, weil die Einrichtung veraltet ist. Aber auch schlechte Beleuchtungsverhältnisse oder eine unvorteilhafte Wand- und Bodengestaltung sollten zu Denken geben.

Von Carmen Groschwitz

Wenige Apotheker können sich im ersten Gespräch eine Teilrenovierung ihrer Offizin vorstellen“, schildert Renate Hawig aus Dorsten ihre Erfahrungen. Die Innenarchitektin hat sich auf die Renovierung von Apotheken spezialisiert. Eine Teilrenovierung hat aber durchaus Sinn, wenn Arbeitsabläufe sowie Größe und Zuschnitt der Räume noch den Erfordernissen entsprechen, Einrichtung und Anmutung der Apotheke aber in die Jahre gekommen sind.

### Möglichkeiten für die Neugestaltung der Offizin

Bei einer Teilrenovierung können nicht nur neue Regale oder Gondeln und Handverkaufstische, sondern auch ein neuer Bodenbelag, eine veränderte Deckengestaltung oder neue Schaufenster und Türen die Apotheke nachhaltig verändern. Wird bei-

### HIER LESEN SIE ...

... welche Möglichkeiten eine Teilrenovierung bietet.

... was bei den Planungen beachtet werden muss.

... wie ein Umbau bei laufendem Betrieb funktioniert.

spielsweise die Decke „abgehängt“, können jederzeit Kabel unsichtbar verlegt werden. Wer sich für eine neue Schaufensterfront entscheidet, sollte das Fenster großflächig auswählen und eine geeignete Beleuchtung integrieren. Bei angemieteten Räumen müssen solche Veränderungen vorher mit dem Vermieter abgesprochen werden.

Wird darüber hinaus eine alte Flügeltür durch eine sich automatisch öffnende Eingangstür ausgetauscht, erleichtert das nicht nur älteren Kunden mit Rollatoren den Zugang, sondern auch Müttern mit Kindern und Kinderwagen.

### Die Stärken der Apotheke sollen erlebbar werden

Nicht zu vergessen ist die Erneuerung der EDV. Moderne Flachbildschirme benötigen nur wenig Platz auf den HV-Tischen, die so noch bes-

ser zum Bedienen und für ein diskretes Beratungsgespräch genutzt werden können.

Der Nutzen dieser Maßnahmen liegt auf der Hand: Ein vergrößerter Schaufenster- oder Eingangsbereich kann das Kaufinteresse erhöhen, gleiches gilt für eine einladend gestaltete Beratungsecke. „Die moderne Gestaltung eines Mitbewerbers ist sicher ein Anlass, um über die eigene Präsenz nachzudenken. Das eigene Profil nach außen darzustellen, beinhaltet aber immer, Unterschiede zum Mitbewerber und die eigenen Qualitäten gegenüber dem Kunden aufzu-

fächern. Es muss sichtbar und erlebbar sein, welche Leistungen zu den Stärken der Apotheke gehören“, betont Hawig. Bevor konkret Hand angelegt wird, müssen jedoch die Zielvorstellungen klar definiert sein.

Bei Marc Bardelle, Inhaber der Stern-Apotheke in Gelsenkirchen-Horst, beispielsweise bestand die Herausforderung darin, eine vergleichsweise kleine Offizin (25 qm) durch eine Teilrenovierung ansprechend umzugestalten (s. Interview). Für die Mitarbeiter und ihre Arbeit sollte mehr Platz geschaffen und eine diskrete Ecke für die Kundenberatung

### LESETIPP

#### Was man alles machen kann

30 Apotheken renommierter Architekten dokumentiert in Fotos und Grundrissen das „Handbuch und Planungshilfe Apotheken“. Ergänzt werden die Praxisbeispiele durch gute Designs durch Beiträge zu Baukosten und planungsrechtlichen Fragen.

Handbuch und Planungshilfe Apotheken, DOM publishers, ISBN 978-3-938666-39-5, € 68,00



eingesetzt werden. Dies war wichtig, da bei starkem Kundenaufkommen zuvor schnell Platzmangel am HV-Tisch entstand. Gestalterisch lässt sich Platz etwa durch Ausweichbereiche gewinnen, wie Wartestühle, einen Eingang ohne aufschwingende Tür, HV-Tische mit Diskretionszonen rechts und links.

Häufig erhoffen sich Apothekeninhaber durch die Renovierung natürlich auch eine Umsatzsteigerung beispielsweise in der Freihand. Nach Hawigs Erfahrung reicht es hierfür allerdings nicht aus, einfach nur die Regale auszutauschen. „Der Einbau neuer Regale ist nur ein Facelift“, sagt die Innenarchitektin.

### Neue Services erweitern das Angebot

Erfahrungsgemäß werden solche optischen Verschönerungen von den Kunden zwar wahrgenommen, aber nicht zwangsläufig mit verstärktem Kaufinteresse goutiert. Daher empfiehlt Hawig, nach einer Renovierung zusätzlich zur besseren Präsentation und Erweiterung des Sortiments entsprechende neue Dienstleistungen aufzunehmen. Führt eine Apotheke etwa hochwertige Kosmetikserien, kann zusätzlich eine Hautdiagnose als neue Serviceleistung angeboten werden.

Dies muss auch bei der Planung berücksichtigt werden. Sollen zum Beispiel eine Inkontinenzversorgung angeboten oder Stützstrümpfe angeboten werden, muss die Kabine, ausgestattet mit Tischen und zwei Stühlen, dafür mindestens vier Quadratmeter groß sein. Schließlich sollen sich zwei Personen darin bequem bewegen können. Auch an der optischen Gestaltung sollte nicht gespart werden. Sind die Kabinenwände nicht geschlossen, sondern von einem Fenster aus satiniertem Glas akzentuiert, fühlt sich der Kunde unbeobachtet aber nicht eingegrenzt. Außerdem sollte die Kabine gut belüftet und ausgeleuchtet sein, beispielsweise mit einer Lichtkuppel.

Wenn es dann mit der Renovierung richtig losgeht, müssen ebenfalls einige Dinge berücksichtigt werden. Mit Beginn der Umbauphase ist unter anderem eine Straffung des Sortiments und die Einrichtung eines Mindestwarenlagers sehr wichtig.

Die Apotheke muss aber auch während der Renovierungs- oder Umbauarbeiten lieferfähig bleiben. „Hier gilt es besonders, dass die Kunden während dieser schwierigen Zeit keinesfalls ohne Ware oder ohne Beratung ihrer Apotheke verlassen. Die Ware kann etwa in Pharmawannen oder Notregale umgeräumt werden, um sie für den Verkauf parat zu haben“, so Hawig.

## „Mit dem Ergebnis sind alle sehr zufrieden.“

Nach der Übernahme der Stern-Apotheke in Gelsenkirchen entschied sich Inhaber Marc Bardelle für eine Teilrenovierung. Mit einer Innenarchitektin entwickelte er die Pläne für die Neugestaltung.



Inhaber Marc Bardelle in der neu gestalteten Offizin. Foto: Andreas Sokoll

**ApothekerPlus:** Warum haben Sie sich für eine Umgestaltung der Apotheke entschieden?

**Marc Bardelle:** Die Stern-Apotheke, die ich im Oktober 2008 übernommen habe, hatte der Vorbesitzer gut 50 Jahre unverändert gelassen. Zur Neueröffnung stand daher dringend eine Renovierung an. Von Kollegin Renate Hawig empfahlen. Schon bei unserem ersten Treffen konnte ich „neue Möglichkeiten zur Neugestaltung und den Abläufen konkretisieren. Auf dieser Basis wurde dann geplant. Rückblickend kann ich nur raten, sich an einen Fachmann beziehungsweise eine Fachfrau zu wenden, wenn man eine Renovierung plant. Denn manchmal überschätzt man sich doch, gerade was die Realisierung der eigenen Ideen betrifft.“

**ApothekerPlus:** Welche Veränderungen wurden vorgenommen und wie lange dauerte die Renovierung?

**Bardelle:** Neu gestaltet wurde die Offizin mit dem Rezepturbereich und der Warenwirtschaftsraum. Das Notdienstzimmer und den Personalraum habe ich darüber hinaus in Eigenleistung renoviert. Alles in allem haben die Arbeiten drei Monate gedauert.

Das beinhaltete die Planung von den HV-Tischen über die Funktionen im Beratungsbereich bis zum Innenleben der Rezeptur, aber auch die Auswahl des Fußbodenmaterials, Elektropläne, Logo-Entwicklung und die eigentliche Renovierung. Für den Warenwirtschaftsraum beispielsweise hat die Innenarchitektin mittels

Inseraten und Kontakten nach geeigneten Schubsäulen bei Händlern aus der Branche gesucht. Fündig wurde sie schließlich in einer Dürer-Apotheke.

**ApothekerPlus:** Wie wurden im Einzelnen die Pläne umgesetzt?

**Bardelle:** Der erste Bauabschnitt betraf den Warenwirtschaftsraum. Gemeinsam hat das Team ausgeräumt: Die Waren wurden in der Offizin und dem rückwärtigen Bereich zwischengelagert. Dann wurden die Möbel abgebaut und entsorgt. Gleichzeitig sicherte ein Elektriker die Kabel und verkabelte dann alles neu, da die alte Installation keine Netzerweiterung zuließ. Als Decke und Beleuchtung installiert, die Wände gestrichen und alle alten Geräte entsorgt waren, wurde der Bodenbelag verlegt. Danach füllten wir die Schub-Säulen und ordneten das Generalalphabet ein. Während dieser Phase lief im restlichen Apothekenteil der Betrieb ohne Probleme weiter.

Schneller ging es dann im zweiten Bauabschnitt, der Offizin. Auch hier wurden die Möbel abgebaut, Kabel gezogen und Wände gestrichen. Zwar haben die Kunden alles mit großem Interesse verfolgt, sie fühlten sich jedoch durch die Handwerker nicht beeinträchtigt. Insgesamt waren wir überrascht, wie gering die Belastungen waren.

**ApothekerPlus:** Wie hoch waren die Kosten für alle diese Maßnahmen?

**Bardelle:** Genaue Angaben möchte ich nicht machen. Aber soviel: Die

Kosten für die neue Einrichtung waren deutlich niedriger als für die Umbaumaßnahmen. Innerhalb der Räume ist im Rahmen meines Budgets das Maximale erreicht worden: Neuer Fußboden, frisch verputzte Wände, neue Decke und Beleuchtung, Elektro- und EDV-Installation, die erweitert werden kann, falls die elektronische Gesundheitskarte oder eine weitere Kasse hinzukommen sollten. Allerdings wurden Eingangstür und Schaufenster noch nicht erneuert. Der Vorbesitzer hat sich zwar nicht an den Umbaukosten beteiligt, dafür wurde aber die Miete für einen langen Zeitraum festgeschrieben.

**ApothekerPlus:** Würden Sie also eine Teilrenovierung empfehlen?

**Bardelle:** Auf jeden Fall! Mit dem Ergebnis ist das gesamte Apothekenteam sehr zufrieden. In einem separaten Sichtwahlregal sind jetzt aktuelle Angebote zusammengefasst und auch für die Freihandartikel ist nun genügend Platz vorhanden. Die Kunden fühlen sich in der Offizin wohl. Besonders gut kommen der ruhiger Bereich zur Messung des Blutdrucks, die diskreten Beratungen an den Einzelstischen sowie die Freihandprodukte an. Das stärkt die Zusatzverkäufe sehr. Durch die Neugestaltung konnte ich auch das Dienstleistungsangebot erweitern: Nun rühre ich vor den Augen des Kunden Salben an. Insgesamt gab es eine Umsatzsteigerung durch das optimierte Angebot und hoch motivierte Mitarbeiterinnen.

Das Gespräch führte Carmen Groschwitz.

### AUF EINEN BLICK

#### Die Teilrenovierung einer Apotheke sollte Schritt für Schritt geplant werden

■ Zuerst sollte der Inhaber klären, welches Ziel er mit der Renovierung verfolgt. Erst danach kann er sich an die jeweiligen Fachleute wenden. Infos dazu liefern eine Recherche im Internet und entsprechende Fachmagazine. Aber auch über Erfahrungsgruppen, Mundpropaganda oder Tipps von Kollegen können gute Berater und Handwerker gefunden werden.

■ Decke, Wände, Boden sowie die Schaufenstergestaltung lassen sich

relativ schnell verändern. Häufig genügt bei den Wänden ein neuer Anstrich. Für die Neugestaltung der Decke beispielsweise bieten sich Gipskartonplatten an, in die auch eine Beleuchtung integriert werden kann.

■ Generell lässt sich eine Teilrenovierung in einem relativ kurzen, überschaubaren Zeitraum abwickeln. Hier gilt: drei Monate Planungszeit, drei Wochen Umbau. Die meisten Architekten achten

darauf, dass der Apothekenbetrieb während der Umbauphase weiterlaufen kann.

■ Eine Faustregel besagt, dass man für ungefähr 1000 Euro pro Quadratmeter eine komplette „Runderneuerung“ der Offizin erhalten kann. Diese umfasst dann die Erneuerung von Decke, Beleuchtung, Boden, Wänden, Türen, Einrichtung, Elektro- und EDV-Installation sowie die dafür erforderlichen Handwerkerleistungen.