

# Zukunftsfit dank Umbau

Beispiel-- Schwanen Apotheke Offenbach

**Die Schwanen Apotheke in Offenbach liefert ein Beispiel dafür, wie sich eine Offizin-Apotheke in Innenstadtlage durch einen Umbau im Markt zukunftsorientiert positioniert: In den ersten zwei Jahren nach der Umgestaltung nahmen sowohl die Zahl der Kunden als auch der Umsatz um ca. 25 Prozent pro Jahr zu.**

## Tradition und Moderne

Die Schwanen Apotheke ist die älteste Apotheke in Offenbach am Main – gegründet im Jahr 1718. Dass sie bis heute erfolgreich betrieben wird, liegt am stetigen Innovationsgeist ihrer Inhaber: Dr. Guido Kruse (38) führt das Unternehmen nun in dritter Generation. Das sichtbare Herzstück des neuen Apothekenkonzeptes, die Offizin, wurde Ende 2010 renoviert. Während des Umbaus lief der Geschäftsbetrieb provisorisch auf einer direkt angrenzenden, freistehenden Ladenfläche weiter.

## Transparenz lädt zum Apothekenbesuch

Durchgeführt hat den Umbau Wissmann Apothekenbau, eines der führenden Laden- und Innenausbauunternehmen im Bereich der Apotheken und Arztpraxen: Das gesamte Erdgeschoss wurde auf Rohbauniveau zurückgebaut, die Fassade musste weichen, die Haustechnik wurde komplett erneuert. Die gestalterische Planung des Projektes lag bei Guido Sauer, in enger Zusammenarbeit mit dem Bauherren entwickelte er das neue „Gesicht“ der Apotheke.

Seitdem ist die Schwanen Apotheke für die Offenbacher kaum wiederzuerkennen: Die gesamte Außenwand der 170 Quadratmeter großen Offizin ist mit einer gläsernen Fassade gestaltet, in die zwei Ganzglasschiebetüren eingebaut wurden. Da auf klassische Schaufensterdekoration verzichtet wurde, blicken Kunden und Passanten in einen weitläufigen, hellen Verkaufsraum. Inhaber Dr. Guido Kruse hat dort seine Idee von einer modernen Offizin-Apotheke umgesetzt: Die Freiwahl ist wohlsortiert und überschaubar, eine Sichtwahl gibt es nicht. Dafür leuchten hinter zwei HV-Tischen insgesamt acht Flachbildschirme als VideoWall, die abwechselnd Gesundheitstipps, Werbung und Witze zeigt. Vor den HV-Tischen sind die Wege so breit, dass bis zu vier Kinderwagen nebeneinander Platz haben.

## Neues Kommunikationskonzept

Die offene Transparenz wirkt einladend auf die Kunden, sie reduziert die „Schwellenangst“. „Wir haben die Waren ein gutes Stück in den Hintergrund gerückt und stattdessen un-



tere Mitarbeiter in den Mittelpunkt“, erklärt Dr. Kruse seine Philosophie. „Mit diesem Raumkonzept stellen wir unserer Meinung nach nun das dar, was wir eigentlich bieten wollen: Kommunikation zum Thema Arzneimittel. Darin liegt unsere Kompetenz. Und dieses fachliche Know-how verkörpert unser Team“, so Dr. Kruse. „Die Mitarbeiter sollen nicht einfach irgendwelche Waren verkaufen, sondern einige optimal inszenierte Produkte, die möglichst wenig von der Kernkompetenz der Apotheke ablenken.“

Nicht nur die Zahlen bestätigen das Projekt, das nach dem Motto „weniger ist mehr“ lebt. Vor allem von den Kunden kam eine positive Rückmeldung, aber auch Kollegen sowie die pharmazeutische Industrie interessieren sich für Kommunikationskonzept und Raumgestaltung: Die Apothekenräume wurden beispielsweise gerade als Kulisse für den Werbefilm einer Arzneimittelfirma genutzt.



**Offene Transparenz-- Das einladende Raumkonzept der Schwanen Apotheke will die „Schwellenangst“ bei den Kunden reduzieren.**