

Dr. Björn Schittenhelm ist Fachapotheker für Allgemeinpharmazie mit Schwerpunkt Diabetes und Inhaber von drei Apotheken in Baden-Württemberg. Seine Vision, stationäre Stärken wie Fachkompetenz und Freundlichkeit in die digitale Welt zu übertragen, hat er real werden lassen.



© Schittenhelm

Seine „Hybrid-Apotheken“ gehen auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden ein. So können die Webshop-Kunden in der „3D-Apotheke“ online bestellen, sparen und trotzdem beraten werden.

Wer steckt eigentlich hinter...

Das Konsumverhalten der Menschen hat sich über die Jahre durch die Digitalisierung in Richtung E-Commerce entwickelt. Das hat die Corona-Pandemie nochmals verstärkt.

Gut, dass Dr. Björn Schittenhelm schon vor zehn Jahren, nach der Übergabe seiner Eltern, seine Apotheken modernisiert hat. Er nutzt alle Möglichkeiten der digitalen Technik wie den Kommissionierautomaten und ein Lesegerät für E-Rezepte, um mehr Zeit für die Beratung seiner Kunden zu haben. Doch das sollte für ihn sowieso zur Standard-Ausstattung einer Apotheke gehören.

Vor fünf Jahren kam dann der Webshop dazu. Es begann mit einem Stammkunden, der ihm beichtete, dass er einen Teil seiner Medikamente online kauft, weil er gewisse Arzneimittel selber bezahlen muss und im Netz Medikamente oft günstiger seien. Für Schittenhelm war klar: Das kann kein Einzelfall sein und hat daraufhin einen Webshop ins Leben gerufen. Mit dem Click&Collect-Shop und einer Rabattierung von durchschnittlich zehn Prozent kann er besser auf die Wünsche der Kunden eingehen.

Das ist ihm gelungen: 2020 hat die Alamannen-Apotheke in Holzerlingen online fast 150 000 Euro umgesetzt. Damit ist der Umsatz um mehr als das Vierfache im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Das ist zum einen der Corona-Pandemie, zum anderen dem Service zuzuschreiben. Aber was macht die Apotheke so besonders? „Wir müssen unsere stationären Stärken hervorheben, diese aber auch in die digitale Welt überführen, denn so will die neue Generation in Zukunft mit uns in Kontakt treten.“

Für Schittenhelm ist der Webshop in erster Linie das digitale Schaufenster der Vor-Ort-Apotheke, doch der Onlineshop der Alamannen-Apotheke bietet mehr: ein digitales Vor-Ort-Einkaufserlebnis. Mit der 3D-Apotheke

können Kunden mit ein paar Klicks durch die Offizin schlendern, sich informieren und einkaufen. Außerdem können sie einsehen, ob ihr gewünschtes Medikament vorrätig ist beziehungsweise wie viele Packungen auf Lager sind. Um ihre Bestellung zu erhalten, haben Online-Kunden vier Möglichkeiten: Die Abholung vor Ort während, aber auch außerhalb der Öffnungszeiten mithilfe eines Abholfahrers. Gegen eine Gebühr von 3,50 Euro (bei einem Warenwert von über 20 Euro) wird die Bestellung per Botendienst innerhalb von 24 Stunden überbracht. Ein Express-Botendienst für 7 Euro wird ebenfalls angeboten. So erhält der Kunde die Bestellung zum Wunschtermin innerhalb von zwei Stunden. Während der Corona-Pandemie verzichtet die Alamannen-Apotheke auf die Botendienstgebühr. Beratungstermine können ebenso online vereinbart werden. Die finden dann entweder persönlich in der Apotheke, am Telefon oder per Video-Chat statt.

Unter dem Namen „Webshop statt Versandhandel“ stellte der Apotheker schon mehrfach dar, dass Apotheken im Netz präsent sein können und sollten. Aber auch, dass eine Kundenbeziehung über verschiedene Kommunikationswege möglich ist. „Ich kenne alle meine Online-Kunden auch persönlich“, betont der Apotheker. Denn bei einer Sache ist Schittenhelm sich ganz sicher: „Der menschliche Kontakt wird immer das Wichtigste bleiben.“

Weitere Informationen finden Sie unter:
<https://www.alamannen-apotheke.de>