

Manche reden, einige machens

Aktiv sein, sich zeigen, Vorträge halten, Foren organisieren und den OTX World Award gewinnen – in den Lindenapotheken tut sich viel. Grund genug für OTX World, eine der sieben Filialen näher anzuschauen und am vierten Lindenforum teilzunehmen.

Katharina Schwab



Das Team der Lindenapotheke und Drogerie im Park. V. l.: Simone Hediger, Drogistin HF; Ajina Asokumar, lernende Pharma-Assistentin; Lea Bieri, Drogistin; Jessica Bleisch, eidg. dipl. Apothekerin; Rahel Bertschi, lernende Drogistin; Regina Hunger, Pharma-Assistentin und Verantwortliche Einkauf.

Margen sinken, Umsätze werden weniger – wo man hinhört herrscht Unzufriedenheit in der Apotheken- und Drogeriebranche. «Man sollte ...» ist an jedem zweiten Anlass zu hören, so auch «könnten wir nur ...» oder «wenn die in Bern oben würden ...». Solche Konjunkturen scheinen im Wortschatz der Lindenapotheken nicht vorhanden zu sein. Vom Lindenblog über das Lindenblatt und dem Lindenflyer hin zum Lindenforum – sie machen alles.

«Viel voneinander lernen»

Ohne Kette oder Gruppierung im Hintergrund, dafür mit sieben Filialen ausgestattet und mit viel Tatendrang und zig Ideen im Kopf sind die Menschen rund um die Lindenapotheken unterwegs. OTX World hat sich eine der sieben Filialen näher angeschaut. Es ist die Lindenapotheke und Drogerie im Park in Schöffland, die Preisträgerin des OTX World Awards 2013. Seit 2010 besteht sie in dieser Form. Früher eine reine Drogerie, mussten die Kunden erst lernen, dass sie nun auch Rezepte gleich vor Ort einlö-

sen können. «Die Anfangszeit war nicht immer einfach», sagt die Apothekerin Jessica Bleisch. Zusammen mit der Drogistin HF Simone Hediger führt sie die Lindenapotheke und Drogerie. «Wir können viel voneinander lernen und von dieser Vereinigung von Schul- und Komplementärmedizin profitieren auch unsere Kunden»,

sagt Drogistin Hediger. So zum Beispiel, wenn sie Produkte ihrer Hauptbereiche – Spagyrik, Homöopathie und Schüssler-Salze – als Ergänzung zu den rezeptpflichtigen Medikamenten einsetzen. Oder wenn sie einem verletzten Sportler Tipps für eine gesunde Ernährung mitgeben und ihn auf Reformprodukte aufmerksam machen.

Sich zeigen und aktiv sein

Es ist dem Geschäft anzusehen, dass erst vier Jahre seit der Neueröffnung vergangen sind: lichtdurchflutet, geräumig und mit Führung fürs Auge und die Sinne. Aber ein schöner Laden muss auch gesehen werden, «wir wollen die Aufmerksamkeit auf uns und unser Geschäft lenken», sagt Marisa Brunner. Sie leitet das Marketing für die Lindenapotheken und ist unter anderem für das Lindenblatt verantwortlich. Das Ziel, neue Kunden zu gewinnen, ist nicht gerade ungewöhnlich. Ungewöhnlich ist mehr, dass es dem Team immer wieder gelingt. Sei das mit einem Tierspagyrik-Vortrag, sei das mit einem Stand an der örtlichen Gewerbesse oder mit dem neuen Angebot von Hörtests. «Wir zeigen uns und sind aktiv», beschreibt es Drogistin Hediger kurz und bündig. Aktiv sind sie auch mit dem Lindenforum. Der Saal oberhalb des Geschäfts bietet sich geradezu an, um Vorträge und dergleichen durchzuführen. Beim Lindenforum handelt es sich aber nicht um Werbung für Gesundheitsprodukte. Da referiert schon mal Ex-Nati-Goalie Jörg Stiel über Glück, der Aargauer Kripo-Chef Urs Winzenried spricht

OTX WORLD
AWARD 2013



Der OTX World Award wurde 2013 lanciert, um besondere Aktivitäten von Apotheken und Drogerien auszuzeichnen. Der erste OTX World Award ging an die AB Lindenapotheke AG, die mit ihrer Aktivität, dem Lindenforum, die fachkompetente Jury überzeugte. Der mit 15 000.– Franken dotierte Preis umfasst neben dem Award einen Bericht über die Gewinnerapotheke im Magazin OTX World. Zusätzlich profitiert das Apothekenteam von einer neuen Nespresso-Maschine mit monatlicher Kaffee- und Pausensnacklieferung während eines Jahres. Ein Beratungstag der adroplan Beratungs AG rundet den Preis ab. Auch dieses Jahr wird der OTX World Award verliehen, die Ausschreibung dafür beginnt im Frühling 2014.

über Sicherheit und der Mentaltrainer Jürg Matthes gibt in einem Workshop Tipps zum Umgang mit Leistungsdruck. Durch ein vorgängiges Apéro im Geschäft lernen die Forumsteilnehmer auch gleich die Apotheke und Drogerie näher kennen. Eine aussergewöhnliche und dazu noch erfolgreich umgesetzte Idee, befand die Jury, die den OTX World Award an die Lindenapotheken vergab.

Ein Warnsignal

Es ist Mitte Januar 2014 und das Lindenforum findet zum vierten Mal statt. Marisa Brunner muss am Nachmittag noch Stühle organisieren: «Das Thema scheint zu interessieren, das sagen zumindest die vielen Anmeldungen.» Um die 90 Menschen folgen am Abend dem Referat von Dr. med. Christian Seidl. Als Oberarzt in der Anästhesiologie und Schmerztherapie des Inselspitals Bern weiss er einiges über das Thema «Oh Schmerz – lass nach» zu berichten. Er erklärt, weshalb Schmerzen sinnvoll sind, dass unsere Nervenfasern die Schmerzbotschaft unterschiedlich schnell zum Grosshirn transportieren,

welche Schmerzmittel wann angezeigt sind, welche Schmerzen besonders schwer zu ergründen und diagnostizieren sind, weshalb der psychische Faktor bei Schmerzen eine wichtige Rolle spielt und wie man es schaffen kann, den Teufelskreis des Schmerzes möglichst früh zu verlassen. Die vielen Fragen am Ende des Vortrags zeigen, wie das Lindenforum den Nerv der Zeit auch diesmal trifft. Es sind persönliche Geschichten, Leidenswege, die beschrieben werden. Seidl nimmt sich Zeit, fragt nach und beantwortet jede Frage mit Einfühlungsvermögen.

Etablieren und verankern

Die zahlreichen Aktivitäten der Lindenapotheken sind nicht gratis, trotzdem zahlen die Kunden für das meiste nichts: Das Lindenblatt kommt frei Haus mit dem Landanzeiger, ebenso der Lindenflyer mit neuen Angeboten, die Teilnahme am Lindenforum ist kostenlos, um den Lindenblog zu lesen muss man auch nichts bezahlen. Es geht allein um den Mehrwert für den Kunden. Wie geht das? «Die Aktionen werden vom Lindenapotheker Dr. Andreas Brunner fi-

nanziert», sagt seine Tochter Marisa Brunner. Wenn man Bleisch, Hediger und Brunner zuhört, scheinen die Ideen der drei Frauen endlos zu sein. Aber Neues sei momentan nicht geplant: Nun gehe es in erster Linie darum, die verschiedenen Tätigkeiten zu etablieren und in den Köpfen der Kunden zu verankern, so Brunner. Auch indem zum nächsten Lindenforum ein Stargast eingeladen werden soll, so viel darf an dieser Stelle verraten werden.

Zahlen und Fakten

- 1976 übernimmt Dr. Andreas Brunner die Lindenapotheke von Dr. Josef Haefely.
- Über die Jahre folgen sechs weitere. Nun stehen drei in Entfelden, zwei in Schöffland, eine in Rapperswil und eine in Füllinsdorf.
- 80 Mitarbeiter, Voll- und Teilzeit.
- Homepage: www.lindenapo.ch



1 Über 90 interessierte Zuhörer am vierten Lindenforum. 2 Dr. Andreas Brunner, Inhaber der Lindenapotheken, mit Tochter Marisa Brunner, Verantwortliche Marketing und Kommunikation. 3 Dr. med. Christian Seidl, Oberarzt in der Anästhesiologie und Schmerztherapie am Inselspital Bern, referiert zum Thema «Oh Schmerz – lass nach». 4 2010 neu eröffnet, präsentiert sich die Lindenapotheke und Drogerie im Park modern und klar gestaltet.