

# Marketing mit viel Herz

**Positionierung und Konzept der Apotheke Kalsdorf spiegeln sich einheitlich im gesamten Außenauftritt wider. Die Kundenzeitschrift „Herzblatt“ mit Gutscheinen (siehe Abb.), diverse Aktionsplakate, die Frei- und Sichtwahl und die Homepage sind aus einem Guss.**

Den Blick immer nach vorne richten und offen für Neues sein, so kann man das Motto von Mag. pharm. Ulrike Walther am besten beschreiben. Die Inhaberin der Apotheke Kalsdorf setzt alle Marketinghebel in Bewegung, die es zu bewegen gibt – und das äußerst erfolgreich. „Der Außenauftritt hat die Aufgabe Positionierung und Konzept der Apotheke zu transportieren, damit die Identität und das gewünschte Image in der Öffentlichkeit nachhaltig und wirkungsvoll verankert wird.“, erklärt Viktoria Hausegger, Inhaberin der Agentur mehr.wert. für ärzte und apotheker, die die Apotheke seit Jahren ganzheitlich betreut.

## Ein Herz für Kunden

Eine Säule des Außenauftritts ist die Kundenzeitschrift „Herzblatt“. Das alle drei Monate erscheinende Medium beinhaltet neben News zur Apotheke und Veranstaltungshinweisen auch abtrennbare Aktionsflappen. „Jeden Monat bieten wir Apothekenkunden einen Aktionsartikel an. Unsere Herzblatt-Mitglieder haben darüber hinaus die Möglichkeit monatlich ein kostenloses Goodie zu lukrieren. Die Aktionsgutscheine eröffnen uns Einblicke in den Rücklauf und erleichtern uns die Planung der Themenschwerpunkte“. Die Monatsaktionen werden nicht nur in der Kundenzeitschrift beworben. Sie sind auch mit den Plakaten und Aufstellern in der Offizin, der Auslagen-, Sichtwahl- und Regalschienen-Gestaltung, mit dem Internetauftritt und der Gemeindezeitung gekoppelt. „Die Umsetzung der 3–5 Kontaktpunkte zu einer Aktion war marketingtechnisch nicht einfach. Die Belohnung war eine enorme Steigerung der Kundenresponse“, schildert Walther.

Für ihre Kunden bietet Walther auch Yogakurse, Mentaltraining, verschiedenste Workshops und Vorträge im haus-eigenen Seminarraum an. „Im letzten Oktober haben wir einen Gesundheitstag mit Gesundheitsdienstleistern aus der Umgebung veranstaltet. Von der Blutdruckmessung bis zum Sehtest haben wir unseren Kunden auf 10 Statio-

nen kostenlose Dienstleistungen angeboten. Die Beratung fand im Anschluss in der Apotheke statt, wo Kunden auch Gutscheine einlösen konnten“, berichtet Walther.

## Ein Herz für Tiere

Die Apotheke Kalsdorf bedient auch die Marktnische Tiergesundheit mit einer einmaligen Beratung: Mag. pharm. Schnabl, die einzige geprüfte Apotheken-Tierenergetikerin in Österreich, gibt Hilfestellungen bei Gesundheit, Ernährung und Pflege. „Die Kombination aus pharmazeutischem Fachwissen und Kenntnissen in Homöopathie, Physiotherapie, Kinesiologie und Massage ist unschlagbar“, so Walther.

## Ein Herz für Mitarbeiter

Walther setzt sich sowohl für PKA – als Beauftragte für das Land Steiermark – als auch für ihre Mitarbeiterinnen mit viel Herz und Engagement ein. Das wurde auch belohnt: 2013 wurde die Apotheke im Ranking der Frauen- und familienfreundlichsten Betriebe in der Steiermark mit dem zweiten Platz ausgezeichnet. Insbesondere die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen ist Walther ein großes Anliegen. Sie finanzierte beispielsweise Ausbildungen in den Bereichen Homöopathie, Tiergesundheit und Kosmetik. „Ich zahle jede Ausbildung, wichtig ist mir aber, dass das Know-how in der Apotheke eingesetzt wird“, so Walther. Aber auch für interne Prozessoptimierungen und Teambuilding ist Platz. So wurden mit Viktoria Hausegger u. a. in einem intensiven Mitarbeiterworkshop interne Abläufe, Aufgaben und Verantwortungen beleuchtet und gemeinsam im Team optimiert. ■

Emanuel Munkhambwa

