

P R E S S E I N F O R M A T I O N

Bestes VenenFachCenter 2022

And the winner is....:

Die Apotheke im Nordpark in Dreieich

Dreieich, 5. Juli 2022. Ob diagnostiziertes Venenleiden oder Prävention von Venenbeschwerden – die Apothekenarbeit im Bereich Venengesundheit erfordert einen geschulten und zugleich menschlichen Blick auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden: Venenpatient:innen, Schwangere, Reisende, Menschen, die beruflich viel sitzen oder stehen ... Die individuelle Beratung ist entscheidend für eine fachgerechte Versorgung und die Wahrnehmung der Apotheke im Ort als Anlaufpunkt bei Gesundheitsfragen. In Zeiten von E-Rezept und zunehmendem E-Commerce ist das Thema Kompression eine Chance, sich von Online-Apotheken abzuheben, denn hochwertige Kompressionsstrümpfe und persönliche Beratung gibt es dort nicht. Wie erfolgreiche Kundenbindung über Kompressionsexpertise gelingt, zeigt die Apotheke im Nordpark in Dreieich eindrucksvoll – und gewann dafür den Preis als „Bestes VenenFachCenter 2022“. „Auf zahlreichen Fotos stellt das Team die verschiedenen Zielgruppen und Berufe der Kund:innen nach, die nach Kompression für die Beine fragen. Diese Visualisierung hat das Engagement der Apotheke verdeutlicht und die Bewerbung von anderen abgehoben“, begründet Karin M. Götz, Geschäftsleitung Marketing bei BELSANA, die Entscheidung der 3-köpfigen Fachjury. „Wir freuen uns sehr über diese Anerkennung für unsere Arbeit. Der Preis zeigt uns, dass wir vieles richtig machen und motiviert uns, den Weg weiterzugehen“, bedankt sich Apothekenleiter Arnd Bätz für die Auszeichnung.

Eine kundennahe Betreuung und Beratung zum Thema Kompression ist wichtig, denn die Problematiken und Bedürfnisse sind sehr unterschiedlich. Es bedarf Kundennähe und umfassendes Know-how, um für jede beziehungsweise jeden die individuell richtige Lösung zu finden. „Aufgrund der Nähe zum Frankfurter Flughafen haben wir viele Flugbegleiter:innen oder schwangere Reisende unter unseren Kund:innen. Diese benötigen eine andere Kompression als beispielsweise Menschen, die aufgrund eines Venenleidens mit Rezept zu uns kommen. Wir nehmen uns daher die nötige Zeit für die Beratung und für das passgenaue Anmessen der Strümpfe. Dafür haben wir einen abgetrennten Bereich in der Apotheke“, beschreibt Bätz das Erfolgsrezept des Teams. Aus dem Apothekenteam waren außerdem Cornelia Hugo, Emily Rittinghaus, Morssal Hamidiar, Sinem Kaya, Tatiana Santos, und die VenenFachBeraterin Branka Karabatic an der Erstellung der Bewerbung beteiligt. Zur Bewerbung als Bestes VenenFachCenter erzählt sie: „Es war ganz schön aufwendig, die unterschiedlichen Ziel- und Berufsgruppen nachzuspielen und zu fotografieren – aber das ganze Team hatte großen Spaß dabei, mal in die Kundenrolle zu schlüpfen!“ Auch sonst lebt das Apothekenteam Kundennähe: Bewegungseingeschränkten Patient:innen bietet die Apotheke einen Heim-Service an und besucht sie zu Hause. „Das ist ein Beratungsfeld, das heute und in Zukunft mehr Aufmerksamkeit verdient, damit gerade körperlich eingeschränkte Kund:innen nicht auf Online-Angebote

ausweichen. Kompressionsstrümpfe nach Maß haben Online-Apotheken nicht. Hier können wir den Menschen sehr gut die Vorteile einer persönlichen Beratung vor Augen führen“, erklärt Bätz.

Sichtbare Expertise und messbarer Erfolg

Kund:innen sehen auf den ersten Blick, dass sie in der Apotheke im Nordpark von Expert:innen für Kompression beraten werden. Dafür sorgt unter anderem die ansprechende Präsentation des kompressiven Sortiments im Verkaufsbereich und die Schaufensterdekoration. Mitarbeiter:innen tragen die BELSANA Kompressionsstrümpfe. „So wissen Kund:innen, dass wir von dem Aussehen, Tragekomfort und der medizinischen Wirksamkeit überzeugt sind“, weiß Bätz. Neben der ästhetischen Überzeugungskraft zählt aktuelles Fachwissen. Dieses erwirbt das Team in regelmäßigen Weiterbildungen und Seminaren. Eine gepflegte Kundenkartei ermöglicht der Apotheke, Kund:innen mit Erinnerungsschreiben zu kontaktieren und Feedback zur erfolgten Beratung einzuholen. „Die Idee des VenenFachCenters lebt von motivierten Mitarbeiter:innen, die kompetent und kundenorientiert sind. Hier greift beides perfekt ineinander und ergibt eine klare Positionierung gegenüber dem E-Commerce“, resümiert Karin M. Götz.

VenenFachCenter: Die Experten für Kompressionsstrümpfe

Für Venenpatient:innen ist eine kompetente Betreuung durch eine auf Kompressionstherapie spezialisierte Apotheke von Vorteil: Sie haben gut erreichbare Ansprechpartner:innen für alle Fragen, die die Beingesundheit und die Versorgung mit medizinischen Kompressionsstrümpfen betreffen. Gemeinsam mit den speziell weitergebildeten VenenFachBerater:innen finden sie die Versorgung, die der ärztlichen Verschreibung entspricht und zu ihrem Lebensstil passt. Dabei kennen die Expert:innen nicht nur das Strumpfsortiment von BELSANA genau, sie empfehlen auch Hilfsmittel wie Anziehhilfen oder haben spezielle Pflegetipps für die Haut.

Kund:innen, denen eine gesundheitsbewusste Lebensweise wichtig ist, finden in VenenFachCentern qualifizierte Beratung zur Beingesundheit und eine umfangreiche Auswahl an kompressiven Strümpfen. Sie entlasten die Beinvenen im Alltag bei einer hauptsächlich sitzenden oder stehenden Berufstätigkeit ebenso wie auf langen Reisen mit eingeschränkten Bewegungsmöglichkeiten, beispielsweise im Auto, in der Bahn oder im Flugzeug.

Herausgeber:

BELSANA Medizinische Erzeugnisse
Zweigniederlassung der Ofa Bamberg GmbH
Frau Karin M. Götz
Laubanger 23
96052 Bamberg

Redaktion:

Medizin & PR GmbH – Gesundheitskommunikation
Eupener Straße 60
50933 Köln