Westgate-Apotheke in Köln

WILLKOMMEN IN DER ZUKUNFT

Apotheker Erik Tenberken ist alles andere als ein Schwarzmaler. Doch er hat Respekt vor der Zukunft. Davor, welche gesetzlichen Neuerungen Apothekern noch bevorstehen. In seiner Westgate-Apotheke optimiert er deshalb konsequent die Abläufe. Und erhebt sein Team zum höchsten Gut.

TEXT Christian Hutter

Erik Tenberken trägt gerne Freizeitkleidung – auch in der Offizin: kariertes Hemd, Bluejeans, Sneakers. Nicht gerade typisch für einen Mann Anfang 50, der vor knapp zwei Jahrzehnten damit begann, von Null an ein erfolgreiches Apotheken-Unternehmen in Köln aufzubauen.

Doch Tenberken ist kein typischer Apotheker. Der gebürtige Kölner liebt nicht nur die Freiheit, die ihm sein Leben als Unternehmer bietet. Noch mehr schätzt er es, dass er seine Ideen, seine Visionen tatsächlich verwirklichen kann. „Ich finde es unglaublich spannend, neue Dinge zu machen. Dinge, die noch kein anderer gemacht hat. Sonst wird mir langweilig“, so der 51-Jährige.

Im November 2011 eröffnet er im Zentrum von Köln die Westgate-Apotheke. Nur wenige hundert Meter entfernt: der Rudolfplatz, an dem die Partymeile der Stadt beginnt, und das berühmte Millowitsch-Theater. Hier realisiert Tenberken eine Apotheke, die zukunftsweisend ist, die – davon ist er fest überzeugt – die Arbeitsplätze seiner Mitarbeiter langfristig sichern wird und die trotz AMNOG die Erträge schont. „Ich will nicht jammern“, sagt Tenberken. „Ich will lieber mit der Zeit gehen. Und wenn mich der Gesetzgeber zum Umdenken zwingt, nehme ich die Herausforderung an.“

Bild oben: Tagsüber Offizin, nachts vor allem Werbefläche – die Westgate-Apotheke in Köln.

Bild unten: 1993 hat sich Erik Tenberken mit der Birken-Apotheke selbstständig gemacht.

„MIT DER VIDEOWAND KANN ICH SPONTAN REAGIEREN“

Also verwirklicht er mit der Westgate-Apotheke, was er für die Apotheke der Zukunft hält. Konsequent bis ins Detail. Sogar das Logo der Apotheke ist so zeitgemäß wie nur möglich. Es zeigt einen QR-Code, den man via Smartphone scannen und so direkt auf die Website der Apotheke gelangen kann.

Die Offizin präsentiert sich modern, weitläufig und großzügig. Und doch ist sie sparsam ausgestattet, nur das Nötigste findet hier seinen Platz. „Die Idee ist, möglichst viele Arbeitsvorgänge zu automatisieren, damit man für das Zeit hat, was wirklich wichtig ist – nämlich sich um die Kunden zu kümmern. Regale aus- und einräumen, Preise auszeichnen, all das kostet nur Zeit und Mühe“, erklärt Apotheker Tenberken.

Die Westgate-Apotheke vereint in allen Bereichen modernste Apothekentechnik. Preisschilder sind digital und werden über den Computer gesteuert, die Kassensysteme können leicht im HV-Tisch eingeklappt werden, über ein iPad kann man bequem die Wartezeit überbrücken und im hauseigenen Online-Shop der Apotheke surfen **(www.fliegende-pillen.de).**

Am augenfälligsten wird Tenberkens Vision hinter den HV-Tischen. Eine riesige, sieben Meter breite Videowand präsentiert aktuelle Werbung und Produktangebote. „Mit der Videowand kann ich ganz spontan reagieren. Ist das Wetter schlecht, zeigen wir beispielsweise mehr Werbung für Erkältungsmedikamente. Wenn im Frühjahr die Pollen anfangen zu fliegen, kann ich per Knopfdruck die Werbung für die Allergiemedikamente schalten. Da muss niemand mehr aufwendig etwas umbauen“, so Tenberken. >

Bild oben: Aufgeräumt und gut sortiert – bei den Produkten, die in der Offizin präsentiert werden, beschränkt sich die Westgate-Apotheke auf die wesentlichen.

Bilder unten: Im Backoffice kümmern sich PTA um die Rezeptbestellungen (links). Apotheker Erik Tenberken (rechts).

Bild rechts: Die Trennwände zwischen den HV-Tischen sorgen für mehr Privatsphäre beim Beratungsgespräch.

Durch die Videowand wirkt die Westgate-Apotheke gar nicht mehr wie eine Apotheke, sondern eher wie ein Showroom einer trendigen Lifestylemarke. „Natürlich ist es mutig, was wir hier gemacht haben", sagt Tenberken. Doch seine Kunden hätten die Videowand überaus positiv aufgenommen. Gerade ältere Menschen mit Sehschwäche würden die Videowand loben. „Weil wir die Arzneimittel groß einblenden, freuen sie sich, dass sie nun wieder die Schrift auf den Packungen hinter den HV-Tischen lesen können."

„ICH WAR EINFACH DA, ICH WAR ANLAUFSTELLE"

Apotheker Tenberken hat sich 1993 selbstständig gemacht. Rund fünf Jahre nach seinem Examen bekommt er die Chance, eine Apotheke im Kölner Westzentrum zu übernehmen. Schon damals geht er volles Risiko ein. Denn an dem Standort hatten sich zuvor drei Betreiber nacheinander die Zähne ausgebissen und mussten schließen. „Ich habe einfach gedacht, ich probier das jetzt mal. Es war auch das Einzige, was ich mir leisten konnte. Ich hatte damals kein Geld und ein Laden der pleite ist, ist nun mal preiswerter", sagt Tenberken und lacht.

Er eröffnet die Birken-Apotheke. Damals wird das Stichwort „Qualität" zu seinem Credo. Tenberken konzentriert sich darauf, seinen Kunden eine bestmögliche Beratung, einen bestmöglichen Service zu bieten. Und das nicht nur in Bezug auf Produkte und Indikationen. Er hilft, wo er kann. Zwei seiner Freunde aus dem engeren Bekanntenkreis sterben zu dieser Zeit an Aids. Er pflegt sie, „bis zum bitteren Ende." Bringt ihnen Essen und Medikamente, hört zu, weil sich zum Teil sogar die engsten Verwandten abwenden und die Patienten alleine lassen. So wird 1993 HIV zum ersten Sondergebiet, auf das er sich mit seiner Apotheke spezialisiert.

Tenberken engagiert sich intensiv. Er ist Mitgründer der Deutschen Arbeitsgemeinschaft HIV-kompetenter Apotheken e.V. (DAHKA) und hält vor Medizinstudenten Vorträge über Aids. Er hat sich das Thema nicht ausgesucht, eher das Thema ihn: „Wenn man sieht, wie die Betroffenen ausgestoßen werden und krepieren, ist und bleibt das ein einschneidendes Erlebnis. Also habe ich ihnen gesagt: Wenn ihr ein Problem habt, sagt mir, was ich tun kann. Ich habe keine konkrete Dienstleistung angeboten. Ich war einfach

da, ich war Anlaufstelle. Ich habe nur das gemacht, was damals kein anderer tun wollte."

Mit seinem unermüdlichen Einsatz führt Tenberken die Birken-Apotheke zum Erfolg. Er experimentiert viel, platziert zum Beispiel Trennwände zwischen den HV-Tischen. So halten Kunden von sich aus mehr Abstand. „Dadurch ist es sehr viel ruhiger", sagt Apotheker Tenberken. „Die Qualität der Gespräche ist viel besser geworden, die Beratung viel intensiver. Unsere Kunden sind nun gelassener und reden eher über ihre Probleme." Auch die Zahlen belegen, dass sich die Trennwände lohnen. Schon kurz nach deren Einführung verbucht die Birken-Apotheke 11 Prozent mehr Kunden.

„WIR WERDEN UNS NOCH SEHR ÄNDERN MÜSSEN"

In der Westgate-Apotheke hat Erik Tenberken seiner Experimentierfreude erneut nachgegeben. Auch hier gibt es Trennwände an den HV-Tischen. Und die Prämisse: Prozesse vereinfachen, Kosten sparen, Beratungsqualität sichern. „Ich möchte nicht an den Mitarbeitern sparen und ich will auch nicht an Beratungskompetenz einbüßen. Also habe ich geprüft, wo ich es mir leisten kann, weniger Geld auszugeben – wo ich intelligent sparen kann", sagt er. Das Ergebnis ist eine futuristische Apotheke mit effizienten Abläufen.

Allen Kritikern und Ungewissheiten zum Trotz geben Tenberken die Zahlen wieder recht. Anfangs habe er mit 50 bis 60 Kunden pro Tag gerechnet, tatsächlich seien es von Beginn an 150 bis 200 Kunden täglich gewesen. Auch die Quartalszahlen würden jetzt schon zeigen, dass die Westgate-Apotheke sehr viel schneller schwarze Zahlen schreiben wird, als er erwartet hatte.

Tenberkens oberstes Ziel ist die Sicherung der Arbeitsplätze für sein Team. „Ich bin davon überzeugt, dass wir Apotheker uns in Zukunft noch sehr ändern werden müssen. Ich denke nicht, dass wir hier in der Westgate Apotheke schon alles richtig gemacht haben. Ich glaube aber, dass wir hier ein Konzept realisiert haben, mit dem wir in Zukunft bessere Chancen haben." //

DAS UNTERNEHMEN **WESTGATE-APOTHEKE**

Die Westgate-Apotheke hat im November 2011 im West-Zentrum von Köln eröffnet. Mit ihrem Konzept zählt sie zu den modernsten Apotheken in ganz Deutschland. Auf einer sieben Meter breiten Videowand zeigt Inhaber Erik Tenberken nachts zum Beispiel die Kölner Skyline und tagsüber Produktwerbung – abgestimmt auf die saisonalen Ansprüche der Kunden.

Apotheker Erik Tenberken betreibt schon seit 1993 die Birken-Apotheke, seit 2006 den Online-Lieferservice **www.fliegende-pillen.de** und hat 2009 die Kölsche Blister GmbH gegründet, über die Apotheken die Patienten in Krankenhäusern und Heimen über die Stadtgrenzen von Köln hinaus versorgen.

Weitere Informationen zur Westgate-Apotheke im Internet: www.westgate-apotheke.de

DIE WICHTIGSTEN GRUNDSÄTZE VON APOTHEKER ERIK TENBERKEN

1. „Beratung ist unsere Kernkompetenz. Nur ein gut geschultes Team, das Zeit für seine Kunden hat, kann gut beraten. Deshalb muss das oberste Ziel lauten: die Zukunft der Mitarbeiter sichern."

2. „Mein zweiter Grundsatz ist die Qualität, denn wir können nur in der Qualitätsnische mit erstklassiger Beratung überleben."

3. „Preiswert sein, aber auf keinen Fall billig."