

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

Bestes VenenFachCenter 2022

BELSANA zeichnet die Apotheke im Nordpark in Dreieich aus

Bamberg, 7. Juli 2022. Die fachgerechte Versorgung von Venenpatient:innen und Kund:innen, die auf ihre Beingsundheit Wert legen, erfordert Apotheken-Kompetenz: Fachliches Wissen kombiniert mit persönlicher Ansprache. Insbesondere letzteres ist in Zeiten von pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen und der Zunahme von Online-Apotheken eine Herausforderung. Der diesjährige Wettbewerb „Bestes VenenFachCenter“ von BELSANA fragte daher unter anderem: „Wie gelingt Ihnen die Kundenbindung?“. „Es war inspirierend, die vielen guten Strategien zu sehen, mit denen Apotheken in Zeiten von Corona und E-Rezept ihre Kund:innen von sich überzeugen. Die fokussierte Bewerbung der Apotheke im Nordpark in Dreieich stach dabei – unter anderem mit einer fotografischen Visualisierung der auf spezielle Kundengruppen zugeschnittenen Beratung – heraus“, begründet Karin M. Götz, Geschäftsleitung Marketing bei BELSANA, die Entscheidung der 3-köpfigen Fachjury, zu der sie, Thomas Koch vom Apotheken Management Institut und Birgit Dickoré von Medizin & PR zählen.

„In Zeiten von E-Commerce sind wir für unsere Kund:innen persönlich da. Wir gehen auf die Bedürfnisse der Menschen ein, sowohl in der Apotheke als auch bei Bedarf zu Hause oder in Pflegeeinrichtungen“, beschreibt der Apothekenleiter, Arnd Bätz, das besondere Engagement seines Teams. Das spiegelt sich in der Bewerbung zum Besten VenenFachCenter wider: „Es war aufwendig, die unterschiedlichen Zielgruppen unserer Kompressionskunden nachzustellen und zu fotografieren – aber alle hatten großen Spaß dabei!“, erzählt die VenenFach-Beraterin Branka Karabatic. Aus dem Apothekenteam waren außerdem Cornelia Hugo, Emily Rittinghaus, Morssal Hamidiar, Sinem Kaya und Tatiana Santos an der Erstellung der Bewerbung beteiligt.

Individuell und fachgerecht beraten

Eine wichtige Voraussetzung für eine dauerhafte Kundenbindung seien regelmäßige Fortbildungen und Seminare. Diese gewährleisten neben der menschlichen Komponente eine fachgerechte Versorgung auf dem neuesten Wissensstand. Das sorgt dafür, dass Kund:innen gerne wiederkommen und „ihre“ Apotheke weiterempfehlen. „Das Ergebnis ist ein sich stetig erweiternder Kundenstamm“, resümiert Bätz. „Online-Apotheken sind keine Konkurrenz für uns, denn Kompressionsstrümpfe nach Maß gibt es dort nicht – und in der Beratung sind wir dem E-Commerce weit voraus.“ Als Anlaufstelle für Venengesundheit verfügt die Apotheke im Nordpark wie viele VenenFachCenter über einen großen und heterogenen Kundenstamm. Darunter sind Venenpatient:innen, die viel medizinische Expertise benötigen und über die Kompression hinaus für Tipps zum einfacheren Anziehen der Strümpfe oder zur Hautpflege dankbar sind. Andere Kund:innen fragen nach einer Entlastung der Beine im Beruf, zum Beispiel bei vorwiegend stehenden oder sitzenden Tätigkeiten. Da Dreieich in der Nähe des Frankfurter

Flughafens liegt, sind unter den Kunden viele Flugbegleiter:innen und Servicemitarbeiter:innen. „Dieser Berufsgruppe ist neben der Kompression auch ein stilsicherer Auftritt wichtig. Dadurch, dass wir bei der Arbeit selbst gern BELSANA Strümpfe in den aktuellen Modefarben tragen, können sie sich leicht ein Bild vom Aussehen und der Haptik machen“, erklärt Karabatic. Ob Flughafencrew, Reisende, Schwangere oder Patient:innen mit einem diagnostizierten Venenleiden: Das Apothekenteam nimmt sich Zeit, um für jede Kundin und jeden Kunden die Kompression zu finden, die am besten zu dem jeweiligen Lebensstil und den individuellen Bedürfnissen passt. Die Beratung umfasst ein ausführliches Gespräch und das Anmessen der Strümpfe in einem separaten Raum. Seine Expertise kommuniziert das Apothekenteam bereits vor dem ersten Gespräch durch die Präsentation des Sortiments im Verkaufsraum, ansprechende Schaufenstergestaltung und weitere Marketinginstrumente, die auf die Apotheke im Nordpark seit 2018 als qualifiziertes VenenFachCenter aufmerksam machen.

VenenFachCenter – die Spezialisten für Venengesundheit

Die ersten VenenFachCenter wurden 2004 von BELSANA ins Leben gerufen, um die Versorgung von Venenpatient:innen zu fördern. Inzwischen haben sich deutschlandweit über 550 Apotheken entsprechend qualifiziert.

Die besondere Kompetenz in der Beratung von Venenpatient:innen bringt das Logo auf den Punkt: Je nach Kontext und Darstellungsgröße ist es mit dem aussagekräftigen Claim „Ihre Experten für Kompressionsstrümpfe“ kombiniert. Er signalisiert Venenpatient:innen, dass sie dort, wo sie dieses Logo sehen, qualifizierte Beratung finden.

Voraussetzung für die Auszeichnung als VenenFachCenter ist die Weiterbildung eines Teammitglieds zum/zur VenenFachBerater:in sowie die regelmäßige Fortbildung rund um das Thema Venenerkrankungen und Beingsundheit. Endverbraucher:innen-Aktionen zum Thema Venenleiden und die Präsentation eines umfangreichen Sortiments an freiverkäuflichen kompressiven Strümpfen sowie verordnungsfähigen medizinischen Kompressionsstrümpfen gehören ebenfalls zu den Qualitäten eines VenenFachCenters. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.venenfachcenter.de.

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