

16.09.2020

Die Forst Apotheke in Hohenlinden und die Bären Apotheke in Grafing

von Gabi Kannamüller

Knapp vier Jahre ist es her, dass Katharina Rorer durch einen glücklichen Zufall die Forst Apotheke in Hohenlinden bei München übernehmen und damit ihren Traum von einer ebenso modernen wie gut organisierten Landapotheke verwirklichen konnte. Inzwischen ist die junge Apothekerin auch Inhaberin der Bären Apotheke im benachbarten Grafing. Sie arbeitet zielstrebig daran, ihren Erfolgskurs jetzt mit beiden Apotheken fortzusetzen.



Im Herbst 2016 ging alles ganz, ganz schnell: Auf der Expopharm hatte Katharina Rorer in einem Gespräch „bei Bier und Brezen“ zufällig davon erfahren, dass der Inhaber der Apotheke in Hohenlinden, einer nordöstlich von München gelegenen 3000-Einwohner-Gemeinde, nach 32 Jahren in den Ruhestand geht. Zwei Jahre hatte er vergeblich nach einem Nachfolger oder einer Nachfolgerin gesucht. Die Apotheke stehe vor der Schließung, die Mitarbeiter seien bereits gekündigt, erzählte der Gesprächspartner, ein Freund des Eigentümers.

Sofort zuhause auf dem Land

Die Apothekerin zögerte nicht lange. Schon beim ersten Besuch in der Forst Apotheke „war es um mich geschehen“, erzählt sie strahlend, „ich war hier sofort zuhause“. Im November 2016 unterschrieb sie den Kaufvertrag, und nachdem

alle weiteren Formalitäten geregelt waren, stand die Apotheke Anfang Dezember unter neuer Leitung. Das war auch der regionalen Presse einen Bericht wert. „Die Forst Apotheke ist gerettet“, titelte die Süddeutsche Zeitung und zitierte den Alteigentümer mit den Worten „Es ist wie ein kleines Märchen“.

Zuwachs in der Kleinstadt

Inzwischen hat Katharina Rorer auch die Bären Apotheke in Grafing übernommen. Auch dies ein Glücksfall: Der Vorbesitzer wollte sich in den Ruhestand zurückziehen und, ebenfalls wichtig, das Städtchen Grafing ist von Hohenlinden aus gut erreichbar. Zum Jahreswechsel, am 2. Januar 2020 eröffnete die Bären Apotheke unter der neuen Leitung – „und dann kam Corona“, sagt Katharina Rorer. Schon ohne die Pandemie wäre die erste Phase in der Apotheke zeitlich ambitioniert geplant gewesen; in der aktuellen Lage aber sei es tatsächlich zur Herausforderung geworden. Denn natürlich habe man sich sofort auf die aktuelle Situation eingestellt, z. B. in beiden Apotheken Desinfektionsmittel produziert oder Masken besorgt.

Trotz dieser speziellen Situation war die Apothekerin gefordert, ihre beiden Apotheken möglichst rasch anzugleichen. Das geht natürlich nicht von heute auf morgen, die Abläufe anzupassen, ist ein immer noch andauernder Prozess und umfasst u. a. den Bereich der Warenwirtschaft – aber auch die Personalführung. Und dabei setzt Katharina Rorer nach wie vor darauf, dass auch das menschliche Miteinander im Team passt. Mehr als 20 Mitarbeiter hat sie inzwischen, in beiden Apotheken bildet sie PTA-Praktikanten aus.

Der Kunde im Mittelpunkt

Während die neu hinzugekommene Bären Apotheke ein kleinstädtisches Umfeld bedient, ist das Umfeld der Forst Apotheke – trotz hohen Zuzugs – immer noch eher ländlich geprägt. Warum sollte es damals ausgerechnet eine Landapotheke sein? Katharina Rorer lacht. Die Stadt, sagt sie, sei ihr zu unpersönlich: Der Kontakt zu den Kunden bleibe meist sehr anonym; oftmals fehle auch die Zeit für eine umfassende Beratung, und es sei damit schwer, sich individuell auf die Anliegen der Menschen einzulassen.

„Mein Traum war immer, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.“ Dazu gehöre, sich ausreichend Zeit für die Beratung zu nehmen, auch wenn ein Kunde spontan kommt. Eine Einstellung, die die Kunden – nicht zuletzt auf dem Lande – durch besondere Treue honorieren.



Erfahrungen als Filialleiterin

Als die Forst Apotheke in ihr Leben trat, war Katharina Rorer gerade mal zwei Monate Filialleiterin in einer Apotheke in Augsburg. Die Brücken dort abzurechen, bedeutete nicht nur eine berufliche, sondern auch private Entscheidung.

Ihr Partner, so die Apothekerin, habe sie dabei sehr unterstützt – nicht zuletzt auch fachlich, da er selbst im kaufmännischen Bereich arbeitet. Mittlerweile ist er der Ansprechpartner für kaufmännische und technische Belange in beiden Apotheken. Auch ihre Tochter war bereit, von der schwäbischen Metropole ins Münchner Umland zu ziehen.

Auf Struktur setzen

Strukturell wehte in der Forst Apotheke bereits von Beginn an ein frischer, moderner Wind. Denn die Apothekenleiterin sieht sich zusätzlich zu ihrem Bewusstsein als Heilberuflerin als Unternehmerin. Und um unternehmerisch erfolgreich zu sein, ist es wichtig, perfekt organisiert zu sein und in optimalen Strukturen zu arbeiten.

Gute Schule

Gelernt hat sie dies von der Pike auf. „Ich hatte einen sehr guten Ausbildungsbetrieb“, sagt Katharina Rorer, „die [Adler Apotheke](#) und Apotheke im Ärztezentrum in Ellwangen (Jagst) unter der Leitung von Herrn Dr. Richard Krombholz“. Der Chef war Apotheker in der dritten Generation, „er war sehr strukturiert und ich habe viel von ihm gelernt“. Diese Struktur, so ihre Überzeugung, sei eine wesentliche Basis für das erfolgreiche Führen einer Landapotheke. Strukturen sorgen dafür, dass alles perfekt organisiert und optimal zu handhaben sei. Dies alles, und hier schließt sich der Kreis, komme letztlich den Kunden zugute.

Die Umstellung der Warenwirtschaft auf modernste Technik war da nur konsequent. Soft- und Hardware wurden gleich zu Beginn auf den allerneuesten Stand gebracht. Getreu der Maxime „Der Kunde im Mittelpunkt“ verschafft das moderne Kassensystem die notwendige Zeit für die Beratung.

Neue Kundschaft ansprechen

Natürlich spielt Marketing in den Apotheken von Katarina Rorer eine wichtige Rolle. Und dies nicht von ungefähr: Die Zielgruppe der Forst Apotheke lag vor allem zu Beginn primär bei 65 plus, um neue, jüngere Kundschaft anzusprechen galt es, klare Signale zu setzen, so die Apothekerin, etwa durch Aktionen. In der Grafinger Bären Apotheke wiederum lässt sich eine größere und – neben den Senioren – teils auch jüngere Zielgruppe ansprechen.

Dienstleistung: individuell verblistern

Neu aufgebaut hat Katarina Rorer in der Forst Apotheke – und nur dort, da die Apotheke die dafür nötigen Räumlichkeiten hat – ein spezielles Dienstleistungsangebot: die individuelle Medikamentenvorbereitung in Wochenblistern. Zielgruppe dafür sind neben Pflegekräften auch ältere Kunden bzw. deren Angehörige, die sich um die Pflege kümmern. Gegen Kostenbeteiligung stellt die Apotheke Medikamente für die jeweils kommenden Wochen. Ein Angebot, das eingeschlagen hat: „Die Kunden wissen, dass alles stimmt.“

www. und regional passen zusammen

Dass Landapotheke und Digitalisierung sich nicht ausschließen, hat bereits das hochmoderne Warenwirtschaftssystem der Forst Apotheke belegt. Auch das Internet war dort von Anfang an Bestandteil der unternehmerischen Aktivitäten. Aktionen beispielsweise werden unter anderem per Facebook angekündigt. Darüber hinaus bietet Katharina Rorer einen regionalen Webshop an – und betont dabei ausdrücklich den Begriff regional. Kunden können auf der Internetseite (auch rezeptpflichtige) Arzneimittel vorbestellen und die Waren abholen oder im Umkreis von 15 Kilometern per Botendienst liefern lassen. Ein Service, den gerade Ältere gerne nutzen.

Eigenes Logo für jede Apotheke

Regional ist zudem ein wichtiges Stichwort wenn es um Dienstleistungen geht, die die Apotheke selbst in Anspruch nimmt – auch im Hinblick auf das Marketing. Dabei bespielt Katrina Rorer natürlich die klassischen Marketingmaßnahmen, u. a. die Corporate Identity beider Apotheken.

Werbemittel und Logos hat eine ortsansässige Agentur entwickelt, natürlich speziell zugeschnitten auf die individuelle Ausrichtung der Apotheken. So präsentiert sich die Forst Apotheke unter dem Motto „ganz schön gesund“, die Bären Apotheke – wie es sich für einen gestandenen Bären gehört, der auch das Grafinger Wappen ziert – mit „ganz schön stark“. Beide Logos komprimieren die Ansprüche der neuen Landapothekerin, Traditionen zu bewahren und zugleich die Themen Gesundheit und Prävention in den Vordergrund zu rücken.

Regional denkt die Apothekerin aber auch dann, wenn es beispielsweise um Umbauten in der Apotheke geht. „Es gibt immer Dienstleistung vor Ort“, betont Katharina Rorer. Und drückt damit eine Haltung aus, die neben ihrem Engagement als Apothekerin durchaus dazu beitragen dürfte, sich mit ihren Apotheken noch erfolgreicher in den beiden Gemeinden östlich Münchens zu verankern. Umso mehr, als 2021 ein Jubiläum ansteht: Die Forst Apotheke feiert dann ihr 50-jähriges Bestehen.