

Kommissionierautomat für die Apotheke – von der Idee bis zur Auftragserteilung

Erfahrungsbericht von Apotheker Dr. Hans-Dieter Just, Markus-Apotheke, Bremen

Gemeinsam mit einem Kollegen habe ich vor einigen Monaten begonnen, eine neue Apotheke zu planen, die im Herbst 2008 eröffnet werden soll. Wir haben uns die anfallenden Aufgaben geteilt: Er kümmerte sich um die Inneneinrichtung und ich sollte einen geeigneten Kommissionierautomaten besorgen. Es stand für uns von Anfang an fest, dass wir einen Kommissionierer brauchen. Wir wollten das Warenlager nämlich in den ersten Stock legen, um Kosten zu sparen. Denn diese Räume sind einfach sehr viel preisgünstiger als das Erdgeschoss.

Nach meiner Kalkulation kostete ein Kommissionierautomat mit halbautomatischer Einlagerung gut 50.000 Euro mehr als der Einbau eines neuen Schubladen-Systems.



Abbildung: K. Bürger Innenarchitektur 2008

Es ist für unsere neue Apotheke durchaus realistisch, diese Mehrkosten durch mehr Zeit für die Kundenberatung in einigen Jahren wieder einzusparen. Dazu kommen dann auch noch die anderen angenehmen Seiten eines Automaten, z. B. beim Einlagern der Packungen und bei der Lagerpflege viel Zeit zu sparen.

Die Frage war für uns also nicht mehr, ob wir einen Kommissionierer brauchen, sondern „nur“ noch, was er leisten muss und woher wir einen entsprechenden Automaten bekommen.

Neuland betreten

Zu Beginn meiner Überlegungen kannte ich im Grunde genommen nur zwei Hersteller. Das waren Anlagen, die ich mir schon mal bei Kollegen angeschaut hatte. Irgendwie kam ich aber bei dem Projekt nicht so richtig weiter. Da nannte mir ein befreundeter Apotheker, der sich auch schon mal mit diesen Fragen beschäftigt hatte, Herrn Dipl.-Ing. Heinz Senkler aus Langenhagen als unabhängigen Berater. Er würde mich individuell und neutral beraten können, welche Kommissionierer für meine Apotheke geeignet seien. Als mir dann kurze Zeit später auch noch mein Architekt Herrn Senkler empfahl, habe ich ihn einfach mal angerufen. Wir haben einen Termin ausgemacht, und er ist zu mir in die Apotheke gekommen. Unser erstes Info-Gespräch überzeugte mich auf Anhieb. Denn ich habe dabei überhaupt erst gemerkt, wie

umfangreich und vielschichtig das Thema „Kommissionierer“ eigentlich ist.

Also habe ich einen Beratungsvertrag abgeschlossen. Er umfasste den gesamten Prozess von der Angebotseinholung bis zum Vertragsabschluss – sozusagen ein „rundum-sorglos-Paket“.

Wir haben eine Honorargestaltung vereinbart, bei der ich nur gewinnen konnte.

Prioritäten herausfinden

Zu Beginn erhielt ich einen umfangreichen Fragenkatalog, der mir half, meine eigenen Prioritäten systematisch festzulegen. Zu jeder Frage konnte ich Punkte von eins bis zehn vergeben. Ich habe gestaunt, was man alles bedenken muss, z. B. bezüglich Lagerpflege und benötigter Abgabegeschwindigkeit.

Aus den von mir festgelegten Prioritäten resultierte eine Liste von sechs Firmen, die für meine Bedürfnisse passende Automaten herstellen. Im nächsten Schritt holte mein Berater in meinem Auftrag Angebote von diesen Herstellern ein.

Herr Senkler hat mir übrigens auch zu Beginn geraten, ein Gutachten zur Tragfähigkeit der Decke einzuholen. Darum hat er sich dann auch gekümmert. Das Ergebnis war, dass ein Hersteller wegen der zu geringen Stärke unserer Decke nicht mehr in Frage kam. Andersfalls hätte ich noch erhebliche Umbauten vornehmen müssen.

Drei Hersteller haben ihre Angebote persönlich bei mir abgegeben und sie erläutert. Durch das Wissen, das ich mittlerweile hatte, fühlte ich mich in den Gesprächen schon recht kompetent und konnte auch bei einigen Punkten nachhaken. Herr Senkler wertete dann alle sechs Angebote aus und stellte mir das Ergebnis vor. Dabei erklärte er mir die verschiedenen Vor- und Nachteile der einzelnen Angebote. Als Laie schaut man erst mal nicht so weit und fokussiert sich vor allem auf die Wahl der richtigen Anlage. Aber man muss natürlich auch an mögliche technische Probleme denken. Wie ich gesehen habe, gibt es auch beim Service der Hersteller gravierende Unterschiede hinsichtlich Preis und Leistung.

Das Ergebnis war, dass ich mit drei Firmen weiterverhandeln wollte. Eine dieser Firmen lehnte jedoch leider - ohne Angaben von Gründen - prinzipiell ab, gemeinsam mit Herrn Senkler zu verhandeln. Da ich natürlich beim wichtigsten Schritt, nämlich bei den Vertragsverhandlungen, nicht auf seine Beratung verzichten wollte, blieben nur noch zwei Anbieter im Rennen, die ich zu Vertragsverhandlungen einlud.

Verhandlungsmarathon

Die Verhandlungen waren ziemlich anstrengend, das muss ich zugeben. Mit jeder Firma verhandelten wir mehrere Stunden. Ich selbst halte mich eigentlich für einen guten Verhandlungsführer, aber ich habe gestaunt, wie konsequent Herr Senkler in den Details nachhakte und die für mich wichtigen Forderungen durchsetzte.

Es gab einige Punkte und „Kleinigkeiten“, auf die ich allein nie gekommen wäre. So war mir z. B. nicht bewusst, dass so viele wichtigen Details in den Service-Verträgen und AGBs verborgen sind.

Durch entsprechende Vereinbarungen wurde erreicht, dass die Hersteller realistische Angaben machen, wie viele Packungen in den Automaten passen. Auch die maximale Lautstärke der Anlage und eine Erstattung der durch den Automaten beschädigten Packungen wurde festgeschrieben. Über die Jahre können einem solche „Kleinigkeiten“ sonst viele Nerven kosten! Die Service-Bedingungen wurden so gut verhandelt, dass ich mir sicher bin, vom Hersteller bei Störfällen mit höchster Priorität behandelt zu werden.

Natürlich ist auch der Tag festgelegt, an dem die Anlage stehen muss. Die Abnahme muss zu meiner vollen Zufriedenheit ablaufen. Welche Kriterien dabei gelten, ist ebenfalls klar geregelt. Übrigens bin ich auch in finanzieller Hinsicht mit dem Verhandlungsergebnis sehr zufrieden. Der Endpreis der Anlage wurde gegenüber dem ursprünglichen Angebot wesentlich gesenkt und als Festpreis vereinbart. Dazu hat der Hersteller die monatliche Wartungspauschale deutlich reduziert, was über die Jahre gesehen, auch noch mal eine ganze Menge ausmacht.

In die Verhandlungen war ich ganz eingebunden. Es ging weder über meinen Kopf hinweg noch irgendwie an mir vorbei. Ich wusste zu jeder Zeit, worum es ging.

Schließlich hat der Hersteller den Auftrag bekommen, der das beste Preis/Leistungs-Verhältnis hatte.

Letztlich sind alle Einzelheiten in vier Seiten Zusatz-Protokoll vertraglich vereinbart worden. Die Konditionen sind jetzt für zwei Jahre festgeschrieben. Sollte ich mich in dieser Zeit entscheiden, auch für meine jetzige Apotheke einen Kommissionierer anzuschaffen, dann würde der Vertrag auch auf den zweiten Automaten übernommen. Das finde ich sehr lukrativ, zumal ich ja dann auch noch das Honorar für die Beratung spare.

Viel dazugelernt

Vom ersten Kontakt mit Herrn Senkler bis zur Auftragserteilung an einen Hersteller hat es etwa ein Vierteljahr gedauert. In dieser Zeit habe ich eine Menge über Kommissionierer gelernt. Herr Senkler hat mich überzeugt. Er ist ein absoluter Experte, der sich in dieses Gebiet total eingearbeitet hat. Im technischen Bereich der

Anlagen kennt er sich perfekt aus. Er weiß aber auch Bescheid, was in der Apotheke so anfällt. Zum Beispiel, was das Sortiment betrifft, das saisonal immer andere Schwerpunkte hat.

Die Hersteller reagierten eigentlich alle sehr skeptisch, als sie hörten, dass ich mich beraten lasse. Sie hatten vor allem Angst, ich könnte in Richtung eines anderen Herstellers beeinflusst werden. Zudem bin ich durch die Beratung natürlich auch ein sehr kritischer Kunde geworden und die Verhandlungen mit mir sind wesentlich schwieriger als mit einem „normalen“ Kunden.

Ich muss zugeben, dass ich zunächst auch etwas skeptisch war, ob mein Berater mir wohl irgendeinen Hersteller besonders schmackhaft machen würde. Das war aber definitiv nicht der Fall. Nach meiner Erfahrung berät Herr Senkler firmenneutral und unabhängig. Das zeigte sich während unserer Zusammenarbeit immer wieder bei verschiedenen Einzelheiten.

Er war in unseren Gesprächen immer gut vorbereitet und hatte alle wichtigen Informationen zur Hand. Mit kleinen Filmen, die er mir zeigte, konnte auch ich die Unterschiede der Systeme verstehen und mir besser vorstellen, worum es geht. Seine Erklärungen und Argumentationen waren wohl durchdacht und für mich nachvollziehbar. Ich hatte immer den Eindruck, dass er den Entscheidungsprozess genau strukturiert hat und dass eins dem anderen logisch folgte.

Gutes Bauchgefühl

Der Kommissionierer ist also nun bestellt und wird in einigen Monaten eingebaut. Ich bin überzeugt, dass ich die richtige Entscheidung getroffen habe. Und ich bin gespannt darauf, wie das Arbeiten mit einem Kommissionierer sein wird. Wenn es gut läuft, dann überlege ich, auch für meine jetzige Apotheke einen anzuschaffen. Denn wir platzen langsam aus allen Nähten und könnten den Platz gut für weitere Beratungsangebote brauchen. Dass für diesen Fall schon alle Konditionen festgeschrieben sind, freut mich.

Ich würde jedem Kollegen, der über einen Kommissionierer nachdenkt, empfehlen, sich neutral beraten zu lassen. Das Thema ist so komplex, dass man es nicht nebenbei durchdringen kann. Es gibt viele wichtige Aspekte, an die ich ohne Beratung nicht gedacht hätte. Schließlich ist das kein Gebiet, womit sich Apotheker tagtäglich beschäftigen. Ein Kommissionierer verändert den Arbeitsalltag in der Apotheke so einschneidend und ist eine so große Investition, dass man möglichst keine Fehler machen sollte. Das Honorar für die umfassende Beratung durch Herrn Senkler war gut investiertes Geld. Für mich hat es sich jedenfalls gelohnt.