

„Dr. Kunkel“ – Marketingoffensive am Titisee

LEISTUNG UND SERVICE UNTER EINEM DACH

Dr. Michael Kunkel und seine Frau Gabriele revolutionieren mit ihrem umfassenden Marketingkonzept das Erscheinungsbild ihrer Apotheken in Titisee-Neustadt. So sorgen sie im ländlichen Raum für ihre Standort- und Existenzsicherung.

TEXT Christian Hutter





Titisee-Neustadt ist eine idyllische Kleinstadt, südöstlich von Freiburg gelegen – mitten im Naturpark Südschwarzwald. Waldige Berge prägen das Landschaftsbild. Der bei Touristen beliebte Titisee liegt nur zwei Kilometer entfernt. Auch der Feldberg, der mit 1500 Metern höchste Berg im Hochschwarzwald, ist nicht weit. Die meisten Menschen, denen man hier über den Weg läuft, sind Touristen, die zum Wandern, Skifahren oder Baden herkommen. Da liegt es auf der Hand, dass viele Einheimische vom Tourismus leben – als Restaurantbetreiber, Hoteliers und auch als Apotheker.

MÖGLICHST VIELE UNTERSCHIEDLICHE MENSCHEN ANSPRECHEN

Dr. Michael Kunkel ist Inhaber der Stadt-Apothek in Titisee-Neustadt. Gemeinsam mit seiner Frau Gabriele, die als Volkswirtin die betriebswirtschaftliche Leitung inne hat, und dem Team hat er sein

Angebot vor allem auf Mütter und Kinder sowie Menschen ausgerichtet, die sich für Naturheilkunde und Homöopathie interessieren. Eine Apothekenfiliale haben die Kunkels zudem in Titisee, dem Ortsteil des 12.000-Seelen-Städtchens, der direkt an dem berühmten See liegt. Hier ist die Hauptzielgruppe eine andere: Touristen.

„Die unterschiedliche Zielgruppenorientierung in unseren Apotheken ist für uns ein sehr wichtiges Geschäftsprinzip“, sagt Dr. Kunkel. „Wir müssen uns möglichst breit aufstellen. Nur so können wir auch für Krisenzeiten den Standort und damit unsere Existenzgrundlage sichern.“ Diese Sicherheit ist sein Hauptanliegen, nicht die Expansion. „Denn gerade in einer bevölkerungsschwachen Region wie hier im Südschwarzwald sind wir darauf angewiesen, möglichst viele aber gleichzeitig auch unterschiedliche Menschen anzusprechen“, erklärt der 43-jährige Familienvater.

MIT DER MARKE „DR. KUNKEL“ BESTENS VERSORGT

Deshalb haben sich die Kunkels in Titisee-Neustadt im vergangenen Jahr nicht nur für eine Erneuerung der Geschäftsräume entschieden, sondern auch gleich für ein neues Erscheinungsbild ihrer Apotheken. Dafür nutzen sie die Marke „Dr. Kunkel“, die sich wie ein roter Faden durch das gesamte Marketingkonzept zieht. Die Stadt-Apothek und die Titisee-Apothek zieren deshalb das gleiche Logo, das somit zu einer einheitlichen Corporate Identity (CI) beiträgt. Im Logo befinden sich zwischen „Dr.“ und „Kunkel“ zwei zu einem „K“ stilisierte Fichtennadeln, der Name der Apotheken ist in einer zeitgemäßen serifenfreien Schrift geschrieben. Dazu passen die neuen Slogans: „bestens versorgt“ und „natürlich gesund“. Optisch immer wiederkehrend und optimal präsent, bildet die Marke „Dr. Kunkel“ erkenn- und spürbar das gemeinsame Dach für die Leistung und den Service der Apotheken. Auch weitere pharmazeutische Geschäftsfelder haben der rührige Apotheker und seine Frau mittlerweile unter dieser Dachmarke zusammengefasst und vermarkten sie so konsequent als Gesamtkonzept. Das Konzept sieht zudem vor, zukünftig die Marke „Dr. Kunkel“ auch im Rahmen von Eigenmarken und touristisch orientierten Gesundheitskonzepten einzusetzen. Über diesen Weg möchte das Ehepaar die Geschäftszweige ihres Unternehmens erweitern und die Gesundheitsleistungen sowie Angebote einer breiten Käuferschicht über Titisee-Neustadt hinaus offerieren. Auch das Internet setzen die Kunkels hierfür gezielt ein.

S. 19, Bild oben: Seit dem Umbau im Jahr 2009 und der Einführung der neuen Marke „Dr. Kunkel“ strahlt die Stadt-Apotheke in Titisee-Neustadt. Besonders in der Nacht.

S. 19, Bild unten links: Apotheker Dr. Michael Kunkel mit seiner Frau Gabriele.

S. 19, Bild unten rechts: Die Kunden der Kunkels schätzen die übersichtliche Offizin und das helle und freundliche Ambiente.

Bild oben: Dr. Kunkel legt Wert auf eine freundliche und kompetente Kundenberatung. Wenn es seine Zeit erlaubt, kümmert er sich selbst darum.

Bild unten: Die pharmazeutisch-technische Assistentin Ute Heini arbeitet schon seit 18 Jahren in der Stadt-Apotheke in Titisee-Neustadt.

OFFIZIN ALS LEBENDIGES SCHAUFENSTER

Durch den Umbau erscheint die Stadt-Apotheke hell und freundlich. Dr. Kunkel und seine Frau konnten zudem die Offizin durch die Hinzunahme einer angrenzenden Geschäftsfläche erheblich vergrößern. Das versetzte sie in die Lage, ihren Kunden nunmehr ein sehr breites Sicht- und Freiwahlsortiment ansprechend präsentieren zu können. Eine große Fensterfront macht die gesamte Offizin zu einem lebendigen Schaufenster und interessant für vorübergehende Passanten. Und weil die Stadt-Apotheke als Hauptzielgruppe junge Mütter hat, ließen die Kunkels eine Spielecke für Kinder einrichten und sorgten dafür, dass man ebenerdig in die Apotheke gelangen kann. Für Dr. Kunkel und seine Frau hat das zwei wesentliche Vorteile: „Mütter und Kinder kommen gerne hierher. Die Kinder, weil sie spielen können, und die Mütter, weil sie so mehr Zeit für unsere Beratung haben.“

PROZESSOPTIMIERUNG UND KOSTENKONTROLLE

Auch die Einführung der neuen und einheitlichen CI hat dazu beigetragen, dass die Apotheke für junge Familien an Attraktivität gewonnen hat. Das wissen sie vor allem durch das Feedback ihrer Kunden, die nach dem Umbau und der Neugestaltung durchweg positiv reagiert haben. „Es war uns bei den Planungen besonders wichtig, dass wir moderner aussehen, aber gleichzeitig für die Menschen in Titisee-Neustadt greifbar bleiben und deren Bedürfnisse im Blick behalten“, sagt Gabriele Kunkel. Das ist ihnen gelungen.

Dr. Kunkel und seine Frau haben ihre Apotheke erneuert, ohne für die Bürger der Kleinstadt im Hochschwarzwald zu modern zu werden. Zumindest nach außen. Denn innen ist die Stadt-Apotheke auf dem neuesten technischen Stand. „Mit dem Umbau sind wir auf einen Kommissionierautomaten umgestiegen. So haben wir nun auch beim Einkauf eine moderne Organisationsstruktur. Wir kontrollieren die Prozesse und versuchen unsere Ausgaben weiter zu optimieren“, erklärt der Apotheker. So hat er sowohl den Service für seine Kunden als auch den Vertrieb der Medikamente entscheidend verbessert.

STAMMKUNDEN UND TOURISTEN

Bei der Beratung genießt er vor allem die Abwechslung, die ihm die Apotheken bieten: „In der Stadt-Apotheke habe ich viel mit jüngeren Stammkunden zu tun. Einen Tag pro Woche bin ich auf jeden Fall in der Titisee-Apotheke. Dort sind es vor allem Touristen – und zwar aus der ganzen Welt. Meine Kunden und meine wunderbaren Teams bereichern jeden meiner Arbeitstage. Das ist toll!“

Und nicht mehr lange, dann wird die Marke „Dr. Kunkel“ eine weitere Apotheke unter das gemeinsame Dach bringen. Konkret geplant ist die Übernahme der Apotheke seines Vaters, der inzwischen 72 Jahre alt ist: Die Münster-Apotheke in Titisee-Neustadt. Sie hat die Zielgruppe „50+“. Eine weitere spannende Herausforderung für den Apotheker Dr. Michael Kunkel und die Volkswirtin Gabriele. //

VON MENSCHEN – GEGEN KRANKHEITEN

Ein Geschäftsfeld im Konzept „Dr. Kunkel“ ist die Herstellung handverschüttelter Sarkoden, die die Apotheke weltweit vertreibt. Weil der Begriff „Sarkode“ umgangssprachlich kaum benutzt wird, spricht der Apotheker durchweg von Nosoden. Das Angebot umfasst Plazenta-, Nabelschnur- und Nabelschnurblutnosoden sowie Fruchtblasen-, Muttermilch-, Eigenblut- und Eigenurinnosoden. Auf seiner eigens dafür geschaffenen Website www.plazentanosoden.de bietet er umfassende Informationen und einen erstklassigen Service an.



DAS BIETET DIE STADT-APOTHEKE IN TITISEE-NEUSTADT IHREN KUNDEN*

- ein breites Sortiment an verschiedensten homöopathischen Präparaten
- optimale Leistungen und Angebote für Mutter und Kind
- Cholesterinwertbestimmung, Blutzuckermessung etc.
- Diabetes-Seminare
- Umweltanalysen für das jeweilige Wohnumfeld der Kunden
- Informationen und Serviceangebote auf der Internetseite: www.stadtapotheke24.de

*=Auswahl