

Interview

Klösterl-Journal: Liebe Frau Zeise-Bauer, Sie betreuen seit Bestehen den Klösterl-Online-Shop. Können Sie uns verraten, seit wie vielen Jahren sie das nun tun? Welche Produkte sind da zu erwerben? Kann ich da alle Medikamente bekommen, die ich auch in der Apotheke kaufen kann?

Bernadette Zeise-Bauer: Wir betreiben den Klösterl-Shop in dieser Form seit rund 10 Jahren. Von Anfang an war unser Hauptanliegen, die Nahrungsergänzungsmittel aus unserer Herstellung sowie die NEM-Produkte von Pure Encapsulations in einem Online-Shop gut zu präsentieren. Daneben bieten wir einige Produkte aus unseren Kosmetiklinien an, momentan wenige, aber es sollen wieder mehr werden. Medikamente dürfen wir nicht online vertreiben, diese bekommen Sie direkt in der Apotheke oder über unsere Auftragszentrale.

Ist es für den Kunden nicht einfacher, in die Apotheke zu gehen oder per Telefon die gewünschten Präparate zu bestellen und dann zugeschickt zu bekommen? Warum betreiben Sie als Apotheke zusätzlich einen Online-Shop?

Im Online-Shop können Sie rund um die Uhr und 7 Tage in der Woche bestellen. Sie brauchen nicht Schlange stehen oder in der Telefonschleife warten. Viele Kunden bestellen nachts oder am Sonntag. Weil der Shop automatisiert ist, geht die Bearbeitung schnell.

Erzählen Sie uns ein wenig über die Highlights und die Herausforderungen der Betreuung des Online-Shops. Was ist besonders schön, was Sie erleben durften, was können Sie als Tipp für die Kunden geben, wenn es um den Online-Shop geht?

Unser Ziel ist es, alle Bestellungen, die bis zum frühen Nachmittag eingehen, noch am selben Tag zu verschicken. Dabei müssen wir auch immer die Warenverfügbarkeit im Blick haben, z.B. ein Produkt, das gerade ausverkauft ist, rechtzeitig offline nehmen. Unsere Stärke ist auch, dass wir trotz Automatisierung, persönlich die Aufträge bearbeiten und wir auf Probleme, die ein Kunde bei der Durchfüh-

rung hat, schnell, auch persönlich und unbürokratisch reagieren können. Wenn dann ein freundliches Dankesmail zurückkommt, ist das für uns ein Highlight, da freuen wir uns. Ein Tipp für Neukunden, die nicht so oft im

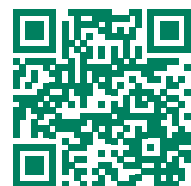
Internet einkaufen: Alle Häkchen setzen, z.B. bei den AGBs, sonst geht der Auftrag nicht durch. Und: Der Kunde bekommt auf die Bestellung eine Bestätigungsmail. Wenn das nicht umgehend kommt, ist etwas schiefgelaufen und der Auftrag nicht erteilt.

Und zuletzt noch etwas Persönliches: Sie sind die Schwester des Gründers und Inhabers der Klösterl-Apotheke, oder? Arbeiten Sie schon lange mit Johannes Zeise-Wallbrecher zusammen? Spielt familiärer Zusammenhalt in Ihrer Apotheke eine große Rolle?

In gewisser Weise arbeite ich mit meinem Bruder von Anfang an zusammen, fast 40 Jahre, aber seit 2005 besonders eng. Der Zusammenhalt spielt natürlich eine Rolle; wir sind ja inzwischen aus dem Familienkreis 6 Personen, die in der Klösterl-Apotheke beschäftigt sind. Da wir uns alle gut verstehen, ist das ein Plus, aber wir haben einen großen Stamm von langjährigen und auch von jüngeren kompetenten Mitarbeitern. Alle gehören wir zur großen Klösterl-Familie und arbeiten gerne und motiviert hier. Das ist heutzutage nicht selbstverständlich. (sb)



Reinklicken
und entdecken!



<https://www.kloesterl-shop.de>

