



## Rund um die Apotheke

**Martina Petz kennt die Apothekenlandschaft in Österreich in- und auswendig. 2022 hat sie ihre eigene Apothekenberatung gegründet und sie sagt heute: „Es war die absolut richtige Entscheidung! Ich erlebe viel Interesse an einer neutralen Sicht von außen.“**

### Bitte erzählen Sie über Ihren Karriereweg!

**Martina Petz:** Ich habe an der Handelsakademie Feldbach maturiert und wollte eigentlich Lehrerin für Stenotypie, Phonotypie und Textverarbeitung werden. Damals musste man ein Jahr Büropraxis vorweisen, um an der Universität inskribieren zu dürfen. Deshalb suchte ich einen Job und landete durch Zufall bei einem Pharmagroßhandel in Graz. Dadurch kam ich mit einer Branche in Kontakt, die ich vorher gar nicht im Fokus hatte. Ich begann im Telefonverkauf, lernte zur Sicherheit den Austria-Codex auswendig und wechselte in die Assistenz der Verkaufsleitung. Da war ich dann schon mit Apotheken in ganz Österreich in Kontakt. In

dieser Zeit absolvierte ich auch die Konzessionsprüfung für den vollsortierten Pharmagroßhandel inklusive Lehrlingsausbilderprüfung.

### Wie ging es dann weiter?

**Petz:** Nach zehn Jahren wechselte ich zu Ratiopharm und arbeitete mit viel Herzblut im Apothekenaußendienst. Von damals kennen mich viele Apothekerinnen und Apotheker. Ich konnte hautnah erleben, wie dieser Mikrokosmos „tickt“. Hier gibt es viele Bedürfnisse und Eigenheiten, die man in anderen Branchen gar nicht kennt. Und heute höre ich in meinen Schulungen: „Das ist so praxisnah und das können wir da-

her sofort beim ersten Kunden umsetzen!“ 20 Jahre lang arbeitete ich bei Ratiopharm, davon war ich vier Jahre lang als Head of Sales für OTC für ganz Österreich zuständig. Danach verabschiedete ich mich vom Weltkonzern und ging zu Apomedica, einem Grazer Familienbetrieb.

### Gab es ein Schlüsselerlebnis, das Sie motivierte, Ihr Wissen an Apotheken weiterzugeben?

**Petz:** Bei einem Kaffee mit einer befreundeten Apothekerin fragte sie, wann ich endlich mit den Schulungen in den Apotheken starte. Und ich dachte mir, ich habe ein so großes Wissen über die Apothekenlandschaft in Österreich, bin daher keine Quereinsteigerin, aber auch keine Pharmazeutin, deren Empfehlung selbstständige Apotheker vielleicht nicht so gerne annehmen. Mut zahlt sich bekanntlich aus. Ich wagte den Sprung ins kalte Wasser. Am Valentinstag 2022 bekam ich den Gewerbeschein für meine eigene Apothekenberatung.



### Mit welchen Anliegen kommen die Apotheken häufig zu Ihnen?

**Petz:** Das Thema Onlineapotheken beschäftigt die Apotheken immer mehr. Man ärgert sich darüber, dass sich die Kunden immer wieder einmal in der Apotheke vor Ort beraten lassen und dann online bestellen. Meine Frage an die Apothekenchefs lautet: „Wann haben Sie das letzte Mal online eingekauft?“ Diesen Trend kann man nicht mehr aufhalten. Man darf sich ruhig einmal beschweren, aber das ist noch kein Konzept. Man sollte als Apotheke fragen, was man der Onlineapotheke entgegensetzen kann. Ein anderes Thema ist die „interne“ Sprache, die an der Tara gesprochen wird. Versteht das der Kunde? Wenn man sagen will, dass ein Produkt nicht mehr hergestellt wird, dann wird unbewusst hinter der Tara oder am

Telefon der Begriff „außer Verkehr“ oder sogar „a. V.“ verwendet – das versteht der Kunde nicht. Und es gibt noch eine Fülle weiterer Beispiele für diese interne Sprache.

### Welche Leistungen bieten Sie an?

**Petz:** Ich halte interaktive Schulungsvorträge, Indikationsbesprechungen, Analysen des gesamten Einkaufs, Evaluierungen des Apothekenbetriebs. Vier bis sechs Monate nach einer Schulung gibt es auf Wunsch einen Refresher mit den wichtigsten Themen und natürlich auch neuen Bereichen, die für den Apothekenalltag relevant sind (wie z. B. Umgang mit Reklamationen). Bei den Indikationsbesprechungen wird überlegt, was man beim Standardkunden bei einer bestimmten Indikation als erstes und zweites Produkt verkauft.

### Wie ist die Reaktion auf Ihre Beratung?

**Petz:** Ich bin eine Frau der Praxis und erzähle nur, was ich selbst erlebt habe. Deshalb sind meine Schulungen so kurzweilig. Ich präsentiere einen bunten Strauß an Lösungsmöglichkeiten, aus dem man sich das für einen selbst Richtige aussuchen kann. Dank meinen jahrelangen Erfahrungen weiß ich, was ein bestimmtes Verhalten beim Kunden bewirkt, wann er durch Beratung überfordert wird und worin die Chance steckt, aus Beratung einen Verkauf zu generieren. Wichtig ist mir hier auch, den Weg zu zeigen, wie das einfach gelingen kann. Denn nur das Einfache funktioniert. Ziel ist, dass die Apothekenmitarbeiter besser durch den Tag kommen, mit einem Rüstzeug, das ihnen auch bei kritischen Gesprächen hilft. Die Apotheke betreibt ein hochethisches Geschäft, aber dennoch ist es ein Geschäft.

### Wie kann sich die Apotheke gegenüber Onlineangeboten profilieren?

**Petz:** Ich erlebe häufig einen zu starren Blick auf den Preis in der Onlineapotheke. Das verhindert, dass man als Apotheke für sich selbst Überlegungen anstellt, weil man diesen Preis nicht bieten kann (aber auch gar nicht muss). Mensch toppt Maschine, aber nur, wenn man es richtig macht. Die Frage ist, wie man sich als Apotheke profilieren kann. Es geht um gelebte Kundenorientierung, ohne devot zu sein. Ein gesundes Selbstbewusstsein zu haben, ist der Schlüssel zum Erfolg.

### Welche Rolle spielen digitale Angebote für die Apotheke?

**Petz:** Viele Apotheken sind motiviert, manche unterschätzen aber den Aufwand. Um erfolgreich zu sein,

muss man die Angebote hochprofessionell konzipieren. Auch werden bei Veränderungen häufig Schwachstellen sichtbar, wie beim E-Rezept, das mit älteren Computersystemen in den Apotheken nicht optimal kompatibel war.

## Martina Petz

Ihre Kompetenz liegt im Sales und Marketing, Einkauf und Category Management speziell für den Bereich der Apotheke. Zusätzliche Stärken liegen im Kennen und Verstehen der Abläufe und Herausforderungen der Apotheke vor Ort und sehr vielen persönlichen Kontakten zu Apotheken in ganz Österreich.

**[martina@apothekenberatung-petz.at](mailto:martina@apothekenberatung-petz.at)**  
**[www.apothekenberatung-petz.at](http://www.apothekenberatung-petz.at)**



PRIMAVERA®

### Aloe Vera Gel bio

NEU

- Spendet Feuchtigkeit und reduziert Hautrötungen
- Mit frischem Bio Aloe Vera Saft



[www.primaverallife.com](http://www.primaverallife.com)