



«INNOVATION STATT PROTEKTION»

Florian Meier steckt voller Tatendrang und Ideenreichtum. Entscheidungen trifft er bevorzugt mit dem Team seiner Apotheke. Dafür ist er bereit, das volle Risiko zu tragen. Mit adlershop.ch, dem 2011 gegründeten Onlineshop, sieht er sich als Early Adopter des digitalen Zeitalters und ist auch heute erfolgreich auf dem Markt.

Text: Athena Tsatsamba Welsch

Was hat Sie als Apotheker dazu bewogen, einen Webshop zu gründen?

Florian Meier: Die Idee dafür entstand vor zehn Jahren, wobei ich in der Vergangenheit mit einem Jugendfreund schon verschiedene Online-Projekte durchgezogen habe. Wir haben zum Beispiel eine Social-Media-Network-Plattform aufgebaut, so ähnlich wie Facebook, wenn auch nicht mit dem gleichen Erfolg (lacht). Die Ideen und der Tatendrang waren bei uns schon immer vorhanden. Beim Webshop adlershop.ch war ich jeweils Drahtzieher und Ideengeber. Mein Jugendfreund ist ein äusserst begabter Programmierer, er hat höchsten Wert auf Sicherheit und Funktionalität gelegt.

Wann haben Sie den adlershop.ch gegründet und welche Hürden mussten Sie für die Versandhandelsbewilligung nehmen?

Im Juni 2011 sind wir zum ersten Mal online gegangen. Der eigentliche Start zum adlershop begann schon anderthalb Jahre vorher. Wir mussten für den Betrieb des adlershops spezielle vom Rest der Apotheke abgetrennte Räumlichkeiten haben. Für den Webshop haben wir bei den Behörden eine Versandhandelsbewilligung eingeholt, das hat sechs Monate gedauert. Vor allem waren wir Pioniere bei den Onlineapotheken. Es gab keinerlei Daten, sodass wir alles selber aufbauen mussten. Es gab zum Beispiel keine Bilddaten und Textdaten, diese mussten wir selbst erstellen. Gewissermassen aus der Not heraus ist daher auch unsere zweite Firma – die pharmafoto AG – entstanden, die heute über 45 000 Bilder mit Bilddaten verfügt.

Was zeichnet Ihren Onlineshop aus?

Der adlershop ist so speziell, weil wir nicht auf einer Standardsoftware für E-Commerce aufbauen, sondern dieser durch eine ganz eigene Programmierung entstanden ist. Es ist oft sehr schwierig, sich heute im Internet von anderen zu unterscheiden, weil auf der Frontseite quasi verschiedene Player dieselben Produkte anbieten. Bei den Online-Apotheken ist es so, dass wir sicher über das grösste Sortiment mit den

meisten Bildern und Daten verfügen. Darüber hinaus arbeiten wir sehr kundenorientiert. Wir haben eine starke Nähe zu unseren Kunden. Wir sind die Adler-Apotheke in Winterthur und kein Gigant, der unnahbar ist. Wir sind an 365 Tagen im Jahr während unserer Öffnungszeiten persönlich erreichbar. Das ist schon ein grosser Service und Vorteil für unsere Kunden.

«Der adlershop ist transparent, kundenorientiert und kein unnahbarer Gigant unter Webshops.»

Aus welchen Produkten besteht das Sortiment?

Unser Shop bietet alles, was ein Kunde in der Apotheke oder Drogerie erwartet. Wir haben von Nahrungsergänzungsmitteln, über Kosmetik, bis hin zu Reinigungsmitteln fast alles. Aktuell können unsere Kunden aus über 50 000 Artikeln aussuchen. Diese Anzahl an Artikeln ist verfügbar und stets erhältlich.

Wie und wo lagern Sie diese Produkte?

Ein Grossteil des Sortiments ist bei uns in der Apotheke vorrätig. Andere Produkte erhalten wir durch unsere Zulieferer. Wir senden jedem Kunden die vollständige Bestellung in einem Paket von Winterthur aus zu. Unsere Kundschaft hat auch jederzeit den Überblick und sieht, wie lange es geht, bis wir das Produkt ausgeliefert haben.

Wie liefern Sie aus?

Wir versenden effektiv aus der Adler-Apotheke in Winterthur und nirgendwo anders. Das heisst, unsere Zulieferer versenden keine Pakete in unserem Auftrag. Zuvor bearbeiten wir jede Bestellung in der Apotheke und ver-

senden bewusst nur ein Paket pro Bestellung. Wir verzichten auf das Versenden von unnötigen Teillieferungen und liefern täglich mit der Schweizerischen Post aus. Die Anzahl an ausgelieferten Paketen schwankt von Tag zu Tag. Mal sind es 100 und mal über 200 Pakete, die an einem Tag auf die Post gehen. Die Frequenz ist immer noch stark steigend.

Wer sind Ihre Kunden?

Wir beliefern ausschliesslich Schweizer Kunden. Arzneimittel der Klassen A bis D werden nur auf ärztliches Rezept und Gesundheitsdatenblatt an Privatpersonen mit Wohnsitz in der Schweiz versendet.

Wie behaupten Sie sich gegen Onlineverkaufsstellen wie Zur Rose oder künftig auch Amazon?

Im Web ist aktuell sehr viel los. Viele Grossunternehmen wie Alibaba, Amazon und wie sie alle heissen, werden versuchen, in den Schweizer Markt zu kommen. Dies ist ja nicht nur im Pharmabereich zu beobachten, sondern in vielen anderen Branchen. Sich als KMU im Vergleich zu den Grossen zu behaupten, war schon immer eine grosse Herausforderung, egal ob im Detailhandel oder im Onlinehandel. Ich kämpfe weder gegen andere Onlineapotheken noch gegen andere Apotheken. Denn das Wichtigste ist, dass es überhaupt Apotheken gibt. Jeder verfolgt eine unterschiedliche Strategie. Allerdings wissen unsere Kunden, wer hinter dem adlershop steckt – bei grösseren Anbietern wie bei Zur Rose geht es schon unpersönlicher zu. Wir können und werden uns gegen die grossen Player nicht wehren. Wohl aber können wir unseren Kunden zeigen, dass wir lokale Produkte fördern. Uns zeichnet aus, dass wir sehr persönlich sind.

Was sind die Grundsteine Ihres Erfolgs?

Die Grundsteine unseres Erfolgs bestehen einerseits aus unserem Team selbst sowie der Passion und der Freude bei der Arbeit. Ein weiterer Punkt ist, dass wir im Vergleich zu anderen Onlineshops schon sehr früh digital gegangen sind.



Florian Meier, eidg. dipl. Apotheker ETH/FPH, Inhaber und Geschäftsleitung der Adler-Apotheke in Winterthur.

Pioniere haben immer eine Art Sonderstellung, weil sie sehr erfahren und schon lange auf dem Markt sind. Das schafft Vertrauen. Die Kunden wissen, dass sie uns hundertprozentig vertrauen können. Bei neuen Anbietern haben Kunden diese Gewissheit nicht. Ein weiterer Grundstein ist, dass der adlershop heute ein Nachschlagewerk ist. Darüber hinaus findet der Konsument bei uns Bewertungen von anderen Kunden zu unseren Produkten wie auch zu unserem Service. Wir bieten auch sehr viele Produkte mit Be-

schreibung und Foto sowie dem genauen Preis an. Wir haben keine versteckten Kosten wie etwa Transportkosten. Wir versenden für CHF 6.90, und ab CHF 100.– übernehmen wir das Porto von der Adler-Apotheke aus. Wir sind hier als Webshop äusserst transparent und greifbar.

Welchen Kundensupport bieten Sie an?

Wir sind an 365 Tagen für unsere Kunden erreichbar. Unsere Kunden treffen uns entweder in Winterthur in der Adler-Apotheke an oder

«Unser Webshop ist organisch gewachsen... wir nutzen keine Hormone wie in einer Rindermast zum schnellen Wachstum.»

sie erhalten telefonische Beratung. Natürlich können sie uns auch per Mail kontaktieren. Wir versuchen immer, für den Kunden eine gute Lösung zu finden, sollte ein Problem mit einer Bestellung vorliegen.

Wie generieren Sie Traffic?

Aktuell sind wir in der globalen Rangliste die Nummer eins im Vergleich zu unseren Mitbewerbern. Auf Platz 350 000 (lacht), hier gibt es keine Gold- und Silbermedaille. Ich wäre schon gerne auf Platz 1, aber das überlassen wir gerne Google. Unser Webshop ist organisch gewachsen und es gibt ihn schon lange. Wir nutzen keine Hormone wie in einer Rindermast zum schnellen Wachstum. Viele investieren sehr viel Geld in Werbung und versuchen so, in höhere Ränge zu gelangen. Wir arbeiten täglich an unserem Webshop und ergänzen ihn mit wertvollen Informationen für unsere Kunden, das wird von Suchmaschinen sehr positiv gewertet und dadurch werden wir gut gefunden.

Was sind Ihre weiteren Ziele?

Wir haben viele Ziele und sind ständig dran. Ich bin aber Unternehmer und hierzu gehört es auch, dass ich erst darüber spreche, wenn wir sie realisiert haben.

Was zeichnet Ihrer Meinung nach Innovation aus?

Mein Leitspruch lautet: Innovation statt Protektion. Ich bin der Meinung, dass wir immer mit der Zeit gehen sollten. Wir können uns nicht schützen vor dem, was kommt. Wir können nur mit der Zeit mitgehen und manchmal etwas schneller schwimmen als die anderen. Ich bin aber durch und durch Apotheker; ich mache nicht alles des Geldes wegen, sondern ich habe einen hohen Berufsstolz. Es ist mir ein grosses Anliegen, dass es Apotheken auch in der Zukunft gibt. //