

Keine Zukunft ohne Qualität

Qualitätssicherung Jede Marke – so auch der Drogistenstern – gewinnt das Vertrauen und die Treue der Kundschaft vor allem durch nachvollziehbare Qualität. Eindeutig definierte Qualitätsstandards für die Drogerien sollen deshalb mittelfristig darüber entscheiden, wer den Stern tragen darf.

 Anlässlich der General- und Delegiertenversammlung im November 2006 (siehe GV Special im d-inside 12/06) präsentierte der Geschäftsführer des Schweizerischen Drogistenverbands (SDV), **Martin Bangerter**, die Strategie für die nächsten Jahre. Die Hauptaussage: «Der d-Stern soll in Zukunft eindeutig als Label für Qualität stehen.» Was dies im Detail für die Drogerien bedeutet, wollte d-inside von Martin Bangerter wissen.

d-inside: Martin Bangerter, DrogoThek- und DrogoCare-Bewertungen werden seit längerem durchgeführt. Vor kurzem kam das QSS Drogerie dazu. Was versteht man darunter?

Martin Bangerter: Das QSS Drogerie baut auf den bewährten Dienstleistungen auf. Unter dem Begriff QSS Drogerie werden die bisherigen Parameter DrogoThek, DrogoLogo, DrogoCare und der QSS-Ordner zusammengefasst und an die Anforderungen der Zukunft angepasst. Unser Ziel ist, dass eine Drogerie alle vier Parameter erfüllt, wenn sie mit dem d-Stern auftreten will. So wird der Auftritt der Drogerien – aus Sicht unserer Kunden und Partner – einheitlicher und die Positionierung eindeutiger.

Welche Vorteile bringt das der Drogerie?

Einerseits werden die Kundinnen und Kunden merken und schätzen, dass sie von einer Drogerie mit dem d-Stern gewisse Leistungen und Sortimente erwarten dürfen. Andererseits haben die Drogerien von Gesetzes wegen Auflagen, was die Qualitätssicherung anbe-

langt. Der in vielen Drogerien bereits umgesetzte QSS-Ordner des SDV ist die Antwort darauf. Zudem ist es für uns unabdingbar, dass wir gegenüber Behörden und Politik garantieren können, dass die Drogerien gesetzliche Rahmenbedingungen einhalten und sich regelmässig weiterbilden. Ansonsten können wir nicht als glaubwürdige Partner auftreten. Insbesondere wenn es zum Beispiel um erweiterte Heilmittelverkaufsrechte oder die Herstellung von Hausspezialitäten geht. Zu guter Letzt wird es in der Industrie als positiv beurteilt, dass wir eine bessere und klare Positionierung unter einem Logo anstreben.

Entstehen durch das Projekt QSS Drogerie auch Nachteile?

Natürlich bedingt ein einheitlicher Auftritt Anpassungen und klare Richtlinien, die eingehalten werden müssen. Bis einzelne Drogerien diese Standards erreichen, werden sie sicher einige Änderungen vornehmen müssen. Diese notwendigen Anpassungen aber als Nachteile anzusehen, wäre falsch. Sie sind eine Investition in eine gesicherte, erfolgreiche Zukunft der jeweiligen Drogerie und damit auch unserer Branche.

Was haben die Drogerien im Detail zu erwarten?

Ab Juni werden sämtliche Drogerien von einem unserer Bewerter besucht. Dieser wird sich sechs bis acht Wochen vorher anmelden. Mit der Voranmeldung werden die Drogerien den neuen Bewertungsbogen erhalten, damit sie sich auf den Besuch des Bewerter vorbereiten und kleine Änderungen bereits vornehmen können.



«Das QSS Drogerie ist ein weiterer entscheidender Schritt, um die Projekte der DrogoVision entscheidend voranzutreiben und als Drogeriebranche mit den entsprechenden Kompetenzen bestehen zu können.»

Martin Bangerter, SDV-Geschäftsführer

Wer hat den neuen Fragebogen entwickelt?

Zum grössten Teil dasselbe Team, das den bisherigen Drogothek-Fragebogen entwickelt, betreut und umgesetzt hat. Das heisst, Experten mit über zehnjähriger Erfahrung aus den Bereichen Ladenbau und -gestaltung sowie Vertreter aus der Drogerie.

Möchte der SDV die Drogerien mit dem QSS Drogerie sozusagen zu einer Kette umfunktionieren?

Nein, auf keinen Fall. Ihre individuelle Stärke soll jede Drogerie weiterhin pflegen können. Trotzdem wird es klar definierte Minimalstandards geben, die eingehalten werden müssen. Das ist nötig, damit der Markeninhalt des d-Sterns für jedermann erlebbar ist. Nur so gewinnen wir an Profil und somit auch an Vertrauen.

Wie läuft die Bewertung ab?

Am vereinbarten Termin werden die Bewerter die Drogerie besuchen und die Bewertung durchführen. Danach werden die Ergebnisse mit der Geschäftsführerin respektive dem Geschäftsführer besprochen. Die Resultate werden anschliessend direkt an den SDV geliefert.

pelsano® Schutz und Pflege für gesunde Haut

Grundsätze der pelsano Pflege-Produkte:

- Optimale Hautverträglichkeit
- Schutz und Pflege mit den wertvollen Inhaltsstoffen der Sonnenblume
- Ohne Farbstoffe
- Dermatologisch getestet

pelsano®

Exklusiv erhältlich in Apotheken und Drogerien.
Iromedica AG, 9014 St. Gallen
www.pelsano.ch



Bald gehts los

QSS Drogerie Die Bedürfnisse des Marktes sowie die Konkurrenz verändern sich laufend. Eine klare Positionierung und Fokussierung sind wichtiger denn je. Nur wenn sich die Drogerien unter einem Qualitätslabel präsentieren, erreichen sie das Ziel der DrogoVision und somit die Drogerie der Zukunft.



Bald geht es los: Sämtliche Drogerien werden im Rahmen des *QSS Drogerie* neu bewertet. Das Ziel ist, dass alle Drogerien, die unter dem Qualitätslabel «Drogistenstern» auftreten, bestimmte Qualitätsstandards erfüllen. Die Bedürfnisse und Ansprüche des Marktes sowie die Mitbewerber verändern sich laufend, wer stehen bleibt, geht unter. Deshalb wurde auch der bestehende DrogoThek-Bewertungsbogen analysiert, diskutiert und neu aufgesetzt. Die detaillierten Hintergründe zum *QSS Drogerie* und Ihre Ansprechpartner beim SDV finden Sie im *d-inside 03/07*.

So sieht der Fragebogen aus

Aufgebaut ist der neue Fragebogen gleich wie der alte. So werden im ersten Teil sämtliche statistischen Angaben wie die Lage, der Drogerie-Typ, die Verkaufsfläche oder das Eigentumsverhältnis aufgenommen, für die jedoch keine Punkte verteilt werden. Da-

mit einheitlich und den Vorschriften und Bedürfnissen angepasst bewertet werden kann, wurden besonders die Schwerpunkte neu gesetzt. Wer den *QSS Drogerie-Status* erhalten will, muss wie bis anhin mindestens 85 Prozent der maximalen Punktzahl erreichen. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Punkte kurz zusammengefasst. Mit unseren Tipps punkten Sie auf sicher. Für die Bewertung geprüft werden die folgenden Punkte:

1. Der Aussenaustritt: Dabei spielen besonders die gepflegte und kompetent wirkende Erscheinung der Drogerie und die Signalisation als Fachgeschäft wie auch die Eingangsgestaltung eine Rolle. Also keine verbliebenen oder alten d-Sterne aufkleben oder diverse Schüttkörbe aufstellen. Ebenso soll der Kunde in die Drogerie sehen können, ohne sich vor dem Schaufenster den Hals verrenken zu müssen.

2. Das innere Erscheinungsbild: Ihre Mitarbeiter sind Ihr Kapital, die Kinder Ihre Zukunft. Dementsprechend sollten Sie auch auftreten. Sorgen Sie also für ein einheitliches Bild und vor allem für Namensschilder. Zudem sind Sie ein Fachgeschäft für Wohlbefinden. Achten Sie auf eine entsprechende Atmosphäre. Dazu gehört, dass Kinder eine Spielmöglichkeit haben und beschäftigt sind, währenddem sich die Mutter beraten lässt.

3. Die Infrastruktur: Zum gepflegten Erscheinungsbild trägt die Infrastruktur bei. Ihre Drogerie soll hell, einladend und zeitgerecht wirken. Kontrollieren Sie die Beleuchtung, Decke, Boden, Mobiliar und Ausstellungen auf Ordnung und Sauberkeit. Doch die Drogerie soll nicht nur sauber, sondern auch funktionell eingerichtet sein, das heisst, Ihre Kunden sollen problemlos zirkulieren können.

4. Das Sortiment: Um sich als Fachgeschäft für Gesundheit und Schönheit zu profilieren, müssen diese Sortimente auch dementsprechend im Zentrum platziert sein. Dazu gehören ein klares Category Management und ein logisch aufgeteiltes Sortiment wie beispielsweise die Aufteilung des Gesundheitssortimentes nach natürlichen und schulmedizinischen Gesichtspunkten. Wenige Fremdsortimente sind gestattet, sofern sie einen gerechtfertigten Platz haben und begründet werden können. Nicht gestattet sind jedoch die offensichtliche Präsentation und der Verkauf von

Wein, Bier und Spirituosen sowie Raucherwaren. Ausgenommen davon sind Hausspezialitäten.

5. Dienstleistungen: Verschiedene Dienstleistungen wie Blutdruckmessungen und diverse Analysen anbieten zu können, gehört heute besonders im Gesundheitsbereich einfach dazu. Vernachlässigen Sie diese nicht und präsentieren Sie sie dementsprechend.

6. Das QSS: Das gehört heute sozusagen zum guten Ton. Aber nicht nur! Deshalb fliessen neu Fragen wie «Wird nach dem QSS gearbeitet? Das heisst, ist einerseits das QSS in der Drogerie, andererseits aber auch bei der Führung der Mitarbeiter umgesetzt?» in die Bewertung ein. Die Umsetzung des QSS trägt massgebend zu einem genügenden oder ungenügenden Image bei.

So werden die Drogerien bewertet

Damit das Ziel, sämtliche Drogerien unter dem Qualitätslabel «Drogistenstern» zu präsentieren, erreicht werden kann, werden Sie als Drogistin und Drogist vom SDV unterstützt. Anfang April werden Sie in Ihrer Post den *QSS Drogerie* Planer vorfinden. Darin finden Sie das Wichtigste, das es zu beachten gilt, kurz erklärt. Damit Sie wissen, was Sie beim Besuch des Bewerter erwartet, erhalten Sie vier bis sechs Wochen, bevor er zu Ihnen kommen wird, den neuen Fragebogen zugelegt. Auch der Termin wird bereits im Voraus bekannt sein. Jetzt ist ihr Einsatz gefragt: Bereiten Sie sich vor. Sie werden gemeinsam mit dem Bewerter durch die Drogerie gehen und die ein-

zelnen Punkte besprechen. Gibt es Veränderungen vorzunehmen? Der Bewerter steht Ihnen mit Rat zur Seite. Nutzen Sie die Gelegenheit und bitten Sie ihn um individuelle Tipps für Ihre Drogerie. Dabei eines nicht vergessen: Nur wenn alle am gleichen Strick ziehen, kann das Ziel «DrogoVision» und somit die Drogerie der Zukunft erreicht werden.

Flavia Kunz

Die Serie

In drei Teilen erfahren Sie alles, was Sie über das *QSS Drogerie* wissen müssen. Die drei Teile:

- März: 1/3 **Keine Zukunft ohne Qualität**
- April: 2/3 **Der neue Fragebogen**
- Mai: 3/3 **Die Bewerter des *QSS Drogerie***

Fehlt Ihnen ein Teil? Dann finden Sie ihn auf: <http://d-inside.drogoserver.ch/deutsch/qss>

demeter Gesicherte Qualität aus biologisch-dynamischem Landbau

Vollwertige Babynahrung aus bester biologischer Landwirtschaft

Es ist die besondere Sorgfalt und Pflege der biologisch-dynamischen Landwirtschaft, die es den Ackerböden ermöglicht, ihre so wertvolle Fruchtbarkeit zu erhalten. Diese Vitalkraft findet sich in den Früchten und Getreiden wieder und dient als verlässliche Basis für eine gesunde Ernährung. Deshalb bietet Holle seit über 70 Jahren Babykost aus bester biologischer Landwirtschaft. Holle Babyprodukte sind ungesüßt, leicht verdaulich und einfach zuzubereiten.

Neuheiten

Holle empfiehlt: 6 Monate ausschließlich stillen, entsprechend dem Codex der WHO (Weltgesundheitsorganisation)

Holle baby food GmbH · Baselsstr. 11 · CH-4125 Riehen · Tel. 061 645 96 00
www.holle.ch · www.babyclub.de

Holle
Liebe, Geborgenheit und Holle

In Kürze

So laufen die Bewertungen:

- Die Bewerter werden den verschiedenen Drogerien zugeteilt. Übrigens: Im *d-inside 05/07* stellen wir Ihnen die einzelnen Bewerter vor.
- Sie erhalten von Ihrem Bewerter einen Termin für die Bewertung.
- Vier bis sechs Wochen vor dem Termin werden Sie den neuen Fragebogen erhalten.
- Die Bewertung findet im Rahmen einer Beratung statt.
- Die Resultate werden an den SDV geliefert.
- Sie erhalten eine Auswertung mit Verbesserungsvorschlägen für Ihre Drogerie.