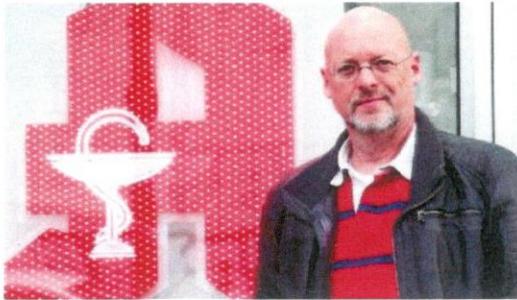




Vielen Dank für Ihre Weiterempfehlung.



08. Mai 2017

## Apotheker sind noch immer eine lohnende Zielgruppe

Der Apothekenmarkt ist nach wie vor ein Geheimtipp, meint Spezialmakler Michael Jeinsen. Er hat sich auf Heilwesenberufe spezialisiert und betreut zahlreiche Apotheken in Berlin. Was die Zielgruppe der Apotheker ausmacht und wie Vermittler punkten können, erläutert er im Interview.

### Herr Jeinsen, Sie haben sich vor Jahren auf Apotheker spezialisiert. Wie kam es dazu?

Als Marketingcoach bin ich „auf den Apotheker“ gekommen, weil ich seit 1999 den gesamten Werdegang des Spezialkonzeptes PharmAssec begleitet habe. Im November 2011 habe ich mich dann als Spezialmakler für Apotheker selbstständig gemacht. Aktuell betreue ich 251 der rund 800 Berliner Apotheken.

### Was zeichnet diese Zielgruppe aus?

Es gibt drei Berufe, die sind anders als alle anderen: Jäger, Seemann, Apotheker. Alle drei kennzeichnet eine eigene Kultur, Sprache und besondere Risiken, die sonst niemand hat. Wer solche Zielgruppen berät, sollte deren Lebensumstände kennen und die jeweilige Fachsprache verstehen.

Apotheker und Apothekerinnen sind berufsbedingt sehr akkurate Menschen, die bereits im Studium eingetrichtert bekommen, dass kleinste Ungenauigkeiten schwere Schäden nach sich ziehen können. Apotheker denken im Milli-Bereich und erwarten diese Präzision auch von ihren Beratern. Deshalb haben sich über 30 Zielgruppenmakler zu einer eigenen Gruppe im Heilwesennetzwerk ([www.hwnw.de](http://www.hwnw.de)) zusammengeschlossen: der Interessengemeinschaft Apotheken- und Praxisschutz, kurz: IAP ([www.iap-schutz.de](http://www.iap-schutz.de)). So bündeln wir unsere Erfahrungen, betreiben gemeinsam PR und verhandeln viel erfolgreicher mit Versicherern.

### Die Apothekenwelt ist sehr komplex und vielen rechtlichen Regelungen unterworfen. Gegen welche besonderen Risiken müssen sich Apotheker absichern?

Zunächst der Pharmazierat: Jede Apotheke hat so einen „Oberaufseher“, der dafür sorgt, dass die Apothekenbetriebsordnung penibel eingehalten wird. Und er entscheidet in Schadenfällen über die Abgabefähigkeit von Medikamenten und bestimmt das Ende der Betriebsunterbrechung. Sieht das der Gutachter der Versicherung anders, haben Apotheker ein Problem: Die Versicherung leistet nicht mehr, aber die Apotheke darf nicht öffnen. Eine apothekengerechte Absicherung muss also das Votum der Aufsichtsinstanz anerkennen.

Dann sollte man Defekturen kennen. Im Gegensatz zu Rezepturen sind sie nicht in der Betriebshaftpflicht eingeschlossen, brauchen also eine AMG-Deckung. Kühlgut ist – wenn überhaupt – nur bei Ausfall des öffentlichen Stromnetzes versichert. Apotheken mit teuren Arzneien im Kühlschrank brauchen jedoch auch Schutz bei Unter- und Überkühlung. Ein weiteres Risiko ist die Gefahr einer Fehlabgabe von Verhütungsmitteln – hier müssen auch Unterhaltsforderungen eingeschlossen sein. Da in Apotheken fast jeder Handgriff vorgeschrieben ist, sollte auch grobe Fahrlässigkeit mitversichert sein. Ebenso eine mehrjährige Nachhaftung. Und in Zukunft werden Cyberattacken immer häufiger werden.

### Gibt es besondere Schwierigkeiten beim Versicherungsschutz für diese Berufsgruppe?

Ja, einige Gepflogenheiten der Versicherer passen gar nicht zu Apotheken. Deren Lager zum Beispiel unterliegt starken Schwankungen. Um Unterversicherung zu vermeiden, müsste also immer der Maximalwert versichert sein. Und die 40%-Klausel stellt in Apotheken ein existenzielles Problem dar. Denn ohne Neuwertersatz droht dort eine unendlich lange nicht versicherte Betriebsunterbrechung. Auch die Außenversicherung darf nicht so sein, wie sie üblicherweise ist, denn ausgelieferte Medikamente kommen schließlich nicht zurück. Und dann sind Feuerhaftung, Umweltschäden-Deckung und Dienstreise-Kasko drei gern übersehene Spezialrisiken. All diese Vermittlerfallen sind im Apotheker-Buch erklärt.

### Worauf müssen Makler Ihrer Einschätzung nach achten, wenn Sie sich auf die Zielgruppe Apotheker spezialisieren wollen, gerade auch vor dem Hintergrund der erwähnten Komplexität? Welche Chancen sehen Sie?

Ohne Gefühl für die Zielgruppe und deren Bedürfnisse geht es nicht. Diese in Versicherungslösungen zu übersetzen, ist die Kunst des Spezialmaklers. Für die Erstersprache sind die apothekenspezifischen Risiken unerlässlich. Gerade die beiden Pharmazierat-Klauseln öffnen Apothekerohren sehr schnell. Und zunehmend werden technische Versicherungen wie etwa die Absicherung gemeinsam genutzter NIR-Spektrometer und der Schutz vor Cyberrisiken von Bedeutung. Gute Erfahrungen habe ich mit apothekengerechten Serviceleistungen gemacht. Und einige wie ein flexibler Glaser, spezielle Hygiene-Sanierer bei Großschäden oder Sicherheitsexperten für Einbruchschutz sind sogar unerlässlich.

### Wie erleben Sie den Wettbewerb in diesem spezialisierten Markt, der ja längst kein Geheimtipp mehr ist?

Einspruch! Der Apothekermarkt ist weiterhin ein Geheimtipp. Denn Versicherer mit apothekengerechten Policen muss man immer noch mit der Lupe suchen und täglich scheitern Kollegen „am Apotheker“, weil sie nicht „kundisch“ sprechen, also die Usancen, Abläufe und Begriffe in Apotheken und auch die speziellen Risiken und Bedürfnisse dort nicht hinreichend gut beherrschen. Genau deshalb habe ich das „Apotheker-Buch“ geschrieben, damit versicherungsfachkundige Kollegen bei der Akquise in der Offizin sowie bei korrekter Eindeckung und notwendiger Betreuung als „Apotheken-Versteher“ punkten können. (tk)

Das Buch „Zielgruppenanalyse Apotheker“ von Michael Jeinsen ist 2017 in einer 2. überarbeiteten und erweiterten Auflage erschienen und direkt beim Verlag VersicherungsJournal erhältlich.