Arbeiten am Flughafen

ALS PKA IN DER METROPOLITAN PHARMACY MÜNCHEN

Manuela Kleine | **In der Metropolitan Pharmacy, einer Apotheke direkt im Münchener Flughafen, arbeiten insgesamt 18 PKA. Sie sind, wie in anderen öffentlichen Apotheken, im Bereich Warenwirtschaft tätig, kümmern sich ums Telefon oder führen Kosmetik-Beratungen durch. Anders sind in dieser Apotheke die vielen internationalen Kunden oder dass in dringenden Fällen auch mal ein Arzneimittel bis ins Flugzeug gebracht wird.**

Die Apotheken der Metropolitan Pharmacies befinden sich an den Flughäfen in Frankfurt, Berlin, Hamburg, Düsseldorf und München. Am Airport der bayerischen Landeshauptstadt betreibt Walter Maria Verfürth drei Apotheken. Die Hauptapotheke befindet sich im öffentlichen Bereich des Münchener Airportcenters, die anderen sind hinter der Sicherheitskontrolle. Insgesamt 18 PKA in Voll- und Teilzeit sowie vier Auszubildende sind derzeit in München beschäftigt. Von 6:30 Uhr bis 21:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr versorgt das Team seine Kunden. Diese schätzen die professionelle und individuelle Beratung nicht nur von Apothekern und PTA, sondern auch von PKA.

Individuelle Arbeitsbereiche

Die PKA der Münchener Apotheke teilen sich ihre Arbeitsbereiche auf. So gibt es verschiedene Zuständigkeitsbereiche, beispielsweise für den Bereich Kosmetik oder die Frei- und Sichtwahlgestaltung. Es gibt eine Kollegin, die für Retouren zuständig ist, und außerdem eine Kundenreklamationsbeauftragte. Auch die Betreuung der Auszubildenden wird von einer Kollegin übernommen, eine andere verbucht direkt bestellte Ware und wieder andere kümmern sich um die Lagerpflege, das Marketing und die Angebotsplatzierung. Auch als Ansprechpartnerin für Fluggesellschaften steht eine Kollegin zur Verfügung.

Alles unter einen Hut bekommen

Eine Bestellung abbuchen, gleichzeitig läutet das Telefon, die Rohrpost hupt, der Roboter piepst, die Türglocke an der Warenannahme klingelt. Außerdem kommt gerade eine Kundin in die Apotheke, die sich eine ausführliche Kosmetikberatung samt Hautanalyse wünscht. Ihr Abflug verspätet sich, daher hat sie sich überlegt, dass sie das immer schon einmal machen wollte – eine ganz typische Situation für PKA am Münchener Flughafen. Sie beraten Kunden im Freiwahlbereich, nehmen telefonische Vorbestellungen von Fluggästen und Flughafenmitarbeitern entgegen und organisieren außerdem den Backoffice-Bereich. Auch wenn alles auf einmal kommt: Geht nicht, gibt es einfach nicht. Dabei stehen natürlich immer die Kunden, ihr Wohlergehen und ihre Zufriedenheit im Mittelpunkt. Doch in einer Flughafen-Apotheke steht man auch vor Herausforderungen, die es in dieser Form in anderen Apotheken nicht gibt, beispielsweise was die Sprache angeht.

Das Team spricht 16 Sprachen

Die Kunden der Metropolitan Pharmacy kommen aus aller Herren Länder. Da wird man als PKA schon mal zur Dolmetscherin und übersetzt beispielsweise vom Deutschen ins Ungarische oder vom Russischen ins Deutsche. Insgesamt sprechen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 16 Sprachen. Dazu zählen neben Deutsch und natürlich Bayerisch auch Englisch, Schwedisch, Italienisch, Serbisch, Türkisch, Pashto (Afghanisch), Griechisch, Ungarisch, Russisch, Französisch, Rumänisch, Portugiesisch, Kantonesisch, Hokkien (Chinesisch), Mandarin und Vietnamesisch.

© 2016 Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart

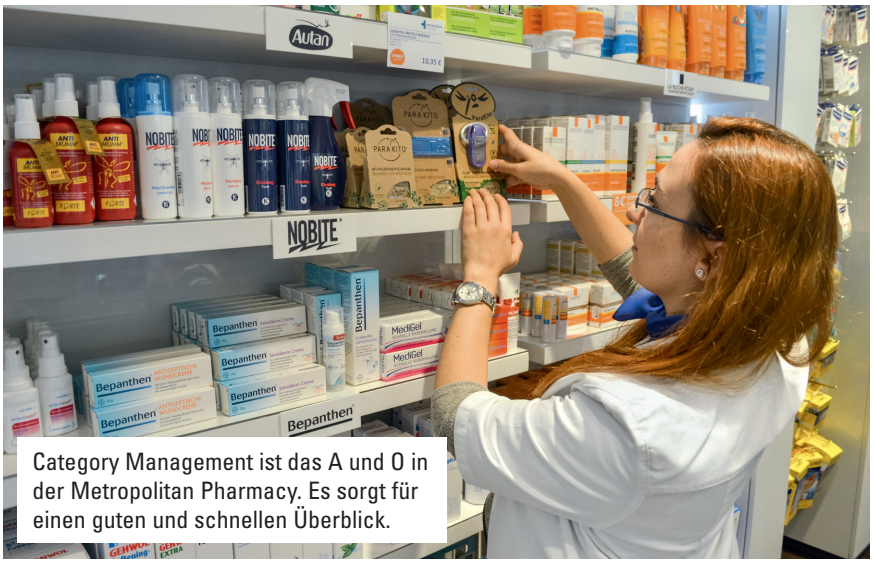
Darf die Ware unkontrolliert in den Flieger?

Waren, die am Tag des Fluges im Transitbereich des Terminals 2 am Münchner Flughafen gekauft wurden, werden in einem transparenten, versiegelten Beutel, der vom Passagier mit durch die Sicherheitskontrolle genommen werden darf, verpackt. Der Beutel muss einen von außen lesbaren Beleg enthalten, auf dem Verkaufsdatum und -ort festgehalten sind. Dieses Verfahren gewährleistet, wenn nötig, auch ein problemloses Umsteigen an anderen Flughäfen der EU. Der Beutel muss dabei bis zum Ende der letzten Teilstrecke verschlossen und versiegelt bleiben.

Kunden in allerletzter Minute beliefern

Manchmal kommt es vor, dass Kunden kurz vor dem Abflug ein Rezept mit einem Präparat einreichen, das in der Apotheke nicht vorrätig ist. „Ich fliege aber in zwei Stunden in die USA und habe nur noch bis morgen Tabletten. Was mache ich denn jetzt?“ In diesem Fall sind die PKA gefragt und versuchen, das Medikament so schnell wie möglich an den Flughafen zu bekommen. Der Kunde gibt einfach an, von welchem Gate aus er startet. „Ich fliege um 17:30 Uhr vom Gate G35 nach Chicago. Boarding ist um 16:45 Uhr. Meine Sitznummer lautet 27C.“ „Machen Sie sich keine Sorgen, das bekommen wir hin. Wir liefern Ihnen Ihr Medikament rechtzeitig.“ Das können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Flughafen-Apotheke ihren Kunden versprechen, denn sie haben einen Flughafenausweis, der ihnen den Zugang zu allen Bereichen ermöglicht. Und im Bedarfsfall fahren sie mit dem Botenauto sogar bis zum Flugzeug.

Manuela Kleine, PKA, Verkaufstrainerin und PTA in Ausbildung, München



Category Management ist das A und O in der Metropolitan Pharmacy. Es sorgt für einen guten und schnellen Überblick.

Im Backoffice-Bereich der Münchener Apotheke ist immer viel zu tun – trotzdem, Spaß muss sein!

Apothekeninhaber Walter Maria Verfürth ist stolz auf seine qualifizierten und professionellen Mitarbeiterinnen.

© 2016 Deutscher Apotheker Verlag Stuttgart