



Bei Pollner gibt's nicht nur Pillen

FRIESEN-APOTHEKE Großheider schreibt seit 30 Jahren Service ganz groß

„Kann denn Leistung Sünde sein?“, heißt der Werbe-Slogan. Die Antwort lautet: Nein!

GROßHEIDE/LITZ – Wer in Großheide erzählt, er müsse noch eben bei Pollner vorbei, braucht nichts weiter zu erklären. Dann weiß eigentlich jeder, dass damit die Friesen-Apotheke an der Schlossstraße gemeint ist, dieses Haus mit den großen Schaufensterflächen, der verglasten, roten Eingangstür und dem kleinen Mühlstein-Brunnen davor. Pollner ist sozusagen eine Institution in der Gemeinde.

Was letztlich auch nicht verwundert, schließlich kam Ernst-Wilhelm Pollner mit seiner Familie vor 30 Jahren nach Großheide; exakt am 15. Oktober 1979. Die sechs Jahre zuvor von Dr. Michael Kayser eröffnete Apotheke wurde dann im Laufe der Jahre zu einem „Kompetenzzentrum in Sachen Arzneimittel“ aufgebaut. Auch wenn das im ersten Moment ein wenig überkandidelt klingen mag, so trifft es doch zu, denn Pollner hat nicht nur einfach Pillen verkauft, sondern zu allen Zeiten großen Wert auf eine umfang- und kenntnisreiche Beratung gelegt. Dafür hat er



Ernst-Wilhelm Pollner.

auch Sorge getragen, denn seine Mitarbeiterinnen sind allesamt fachlich gut ausgebildet und haben sich sogar auf bestimmte Krankheitsgebiete spezialisiert. Wer also Fragen hat zur Anwendung von Medikamenten und medizinischen Hilfsmitteln oder nur einen Rat braucht bei „verkorkstem“ Magen, der bekommt prompt eine kompetente Antwort. Das

gilt sogar für die Auslieferung von Medikamenten. Da sitzt nicht etwa eine 400-Euro-Kraft hinterm Lenkrad, sondern eine qualifizierte Pharmazeutisch-Technische Assistentin. Schließlich ist es nicht ungewöhnlich, dass die Patienten bei der Medizin-Lieferung noch eine Nachfrage haben – und die soll schließlich fachgerecht und nicht mit einem bedauernden Schulterzucken beantwortet werden.

Dass Alice Freese, die diesen Arbeitsbereich organisiert, ihren pharmazeutischen Werdegang bereits 1978 in der Friesen-Apo-

theke begann, ist ebenfalls nicht ungewöhnlich. Die meisten Mitarbeiterinnen sind seit Jahren und Jahrzehnten bei Pollner „unter Vertrag“. So wie beispielsweise Adelheid Funke. Die Apothekerin geht nun nach 20 Jahren in den verdienten Ruhestand. Andere Frauen kommen nach der Geburt ihrer Kinder wieder zurück – so wie beispielsweise Vera Frenzel, die sich jetzt – quasi augenzwinkernd – als „Kräuterhexe“ um die Herstellung des beliebten wie schmackhaften Grootheider Bittern kümmert. Der von Pollner

kreierte Kräuterschnaps wird nämlich seit Anfang der 90er Jahre im „Hinterzimmer“ der Apotheke gemixt; die Zutaten verrät er indes nicht.

Unterm Strich dokumentiert sich in den langen Betriebszugehörigkeiten das gute Miteinander. „Ich beschwöre den Teamgeist regelmäßig“, versichert der Chef, weil er weiß, dass sich ein entspanntes Betriebsklima unmittelbar auf den Umgang mit den Kunden auswirkt. Es geht einfach freundlicher zu; die Kunden kommen gern wieder. Dass die plattdeutsche Sprache für die Mitarbeiterinnen kein Buch mit sieben Siegeln

ist, trägt sicherlich auch dazu bei, dass die Großheider „ihrer“ Apotheke die Treue halten. Ein kleines Schwätzchen in der Landessprache ist nicht verboten.

Neben den fachlichen Qualitäten wird also auch auf die menschlichen Qualitäten geachtet. Und so, wie ein wirksames Wässerchen zumeist aus verschiedenen Substanzen gebraut wird, so hat auch das Rezept des Pollner'schen Erfolges eine eigene Mischung: fachliche und freundliche Beratung, wohnortnahe Arzneimittelversorgung, Weiterbildung

„Ich beschwöre den Teamgeist regelmäßig“



Panorama-Blick: Die Friesen-Apotheke in Großheide ist zwar nicht so gewaltig groß wie das Foto ganz oben vermuten lässt, gleichwohl ist das Angebot umfassend. Darunter das Gebäude von außen – in den richtigen Proportionen...

der Mitarbeiterinnen und – die Apotheke ist seit 2008 zertifiziert – professionelles Arbeiten. Das bedeutet letztlich, immer den Puls der Zeit zu messen, sich neuen Entwicklungen zu öffnen und bei allen Aktivitäten den Service-Gedanken im Blick zu behalten. Dabei gelingt sogar



Dörthe Janssen (PTA), 1986 Ausbildung zur Apothekenhelferin, 1988 Ausbildung zur PTA, seit 2001 in der Friesen-Apotheke, Zuständigkeit: Kundenberatung, Computeranlage, Krankenkassenfragen, Fachgebiet: Diabetes.



Sylvia Hartmann (PTA), 1983 bis 1985 Ausbildung zur Apothekenhelferin, 1986 bis 1988 PTA-Schule, seit 2002 in der Friesen-Apotheke, Zuständigkeit: Kundenberatung, Rezeptur und Labor, Fachgebiet: Fragen zu Schwangerschaft, Stillzeit und Säuglingsalter.



Imke Ulms (PTA), 1999 Ausbildung zur PKA in der Friesen-Apotheke, 2002 bis 2004 PTA-Schule, Praktikum in der Friesen-Apotheke, Weiterbeschäftigung als PTA. Zuständigkeit: Kundenberatung, Labor, Rezeptur. Fachgebiet: Homöopathie, Fragen zu Schwangerschaft, Stillzeit, Säuglingsalter.



Tina Schoolmann (PTA), 2000 bis 2003 PKA-Ausbildung in der Friesen-Apotheke, 2003 bis 2005 PTA-Schule, seit 15. März 2007 in der Friesen-Apotheke. Zuständigkeit: Kundenberatung, Rezeptur und Labor. Fachgebiet: Hauterkrankungen (Neurodermitis, Psoriasis usw.).



Elke Schoolmann (PKA), 1993 bis 1996 Ausbildung in der Friesen-Apotheke zur PKA, danach weiterbeschäftigt, Zuständigkeit: Warenbewirtschaftung, Rechnungskunden, Pflegekasse, Kompressionsstrümpfe, Ausbildung „Stifte“.



Sandra Köster (PKA), in der Friesen-Apotheke ausgebildet und fast zwölf Jahre lang ein wertvolles Mitglied des Teams, bekommt in Kürze ein Kind und hat damit Wichtiges im Kopf als die Friesen-Apotheke. Ihr an dieser Stelle noch einmal ganz herzlichen Dank für ihren Einsatz.



Claas Friedrich Pollner, „frisch“ studierter Apotheker, ist jetzt mit ins Geschäft eingestiegen. Adelheid Funke (Mitte) geht nach 20 Jahren in Pollners Diensten in den Ruhestand; ihre Nachfolgerin ist Apothekerin Karin Doden aus Engerhufe (rechts).
FOTOS: CULLMANN

helm Pollner auch der Schalk im Nacken. Auf der Suche nach einem Slogan für seine Apotheke kam ihm seinerzeit offenbar Zarah Leanders Hit „Kann denn Liebe Sünde sein?“ in den Sinn. Er tauschte „Liebe“ gegen „Leistung“ und schon war der Werbespruch geboren: „Kann denn Leistung Sünde sein?“ Wobei der 57-jährige Apotheker unter Leistung nicht 20-Prozent-Rabatte und Geiz-ist-geil-Mentalität versteht, sondern den Dienst am Kunden mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln – mit einem Wort: Service.

Dazu gehört, dass auf Wunsch Verbandskästen kontrolliert oder Milchpumpen, Inhalatoren und Gehhilfen verliehen werden und das Pollner-Team mit Ärzten,

Änderung der Öffnungszeiten ab 1. September: Montags bis freitags 8 bis 13 Uhr und 15 bis 19 Uhr, sonnabends 8 bis 13 Uhr. So hat der Patient am Abend eine halbe Stunde länger Zeit, sein Rezept einzulösen.

Kassen beziehungsweise Krankenhäusern telefoniert; dazu gehört beispielsweise die Telefonnummer 0800/1144422, wo Kunden kostenlos anrufen und sich beraten lassen oder Bestellungen aufgeben können. Leistungen, die sich über Service definieren, sind sicher ein wichtiges Elixier zur Mixtur des Pollner'schen Erfolgsrezepts.

Auch für die Zeit „danach“

hat der Apotheker ein Rezept. Zwar will er das Heft noch nicht ganz aus der Hand geben, aber es etwas ruhiger angehen lassen, das will er schon. Da ist es ganz praktisch, dass sein Sohn Claas Friedrich sein Apotheker-Studium in Halle an der Saale erfolgreich abgeschlossen hat und nun einige Jahre praktische Erfahrungen sammeln kann. Eines Tages, so der Plan, wird er in die Fußspuren seines Vaters treten. Und auch für die ausscheidende Adelheid Funke ist bereits ein „neues Gesicht“ engagiert: Die Apothekerin Karin Doden aus Engerhufe, zuletzt in Bremerhaven tätig, steht den Kunden mit Rat und Tat zur Seite. Die Friesen-Apotheke in Großheide hat Zukunft.

AUSGEBILDET

Für Apotheker Ernst-W. Pollner hat Ausbildung immer einen hohen Stellenwert gehabt. In den 30 Jahren, in denen er die Friesen-Apotheke führt, sind 25 junge Frauen zu Pharmazeutisch-Kaufmännischen Angestellten (PKA) ausgebildet worden.

Die Namen:

- 1978 Alice Dieker
- 1980 Henny Hinrichs
- 1981 Inge Erdmann
- 1983 Petra Brust
- 1984 Petra de Groot
- Heike Ramm
- 1985 Andrea Keck
- 1986 Anja Janssen
- 1987 Ina Jakobs
- 1988 Gaby Mennen
- 1989 Hedda Lohmeyer
- 1990 Tanja Uhoff
- 1991 Ilona Möhring
- 1992 Jutta Freese
- 1993 Elke Schoolmann
- 1996 Ramona Evers
- 1997 Sandra Weber
- 1998 Tanja Peters
- 1999 Imke Ulms
- 2000 Tina Schoolmann
- 2001 Mareike Bruns
- 2003 Katharina Krupp
- 2004 Svenja Lottmann
- 2005 Sandra Reber
- 2007 Laura Zastrau
- 2008 Judith Rabenstein

der Spagat zwischen Tradition und Moderne. Beispiel: Pollner erkannte frühzeitig die Vorteile des Internets und ließ sich eine eigene Webseite (www.friesen-apotheke.de) installieren; wenn man aber anruft und in der Warteschleife landet, wird man nicht mit elektronischem Ge-

fiepse malträtiert, sondern mit Shanty-Musik und plattdeutscher Ansage begrüßt. In Zeiten von Kaufhaus-Dudelmücke und Klingelton-Terror hat das geradezu einen einladenden Charakter und wirkt schon fast ein bisschen „wie zu Hause“.

Mitunter sitzt Ernst-Wil-



Laura Zastrau („Stift“, Auszubildende im 3. Lehrjahr).



Judith Rabenstein („Stift“, Auszubildende im 2. Lehrjahr).



Svenja Lottmann (PTA-Praktikantin), 2004 bis 2007 Ausbildung zur PKA in der Friesen-Apotheke, bis 2009 PTA-Schule, ab August 2009 PTA-Praktikantin in der Friesen-Apotheke.



Alice Freese (PTA), 1978 bis 1980 Ausbildung zur Apothekenhelferin in der Friesen-Apotheke, danach PTA-Ausbildung, ab 2007 zurück in der Friesen-Apotheke. Zuständigkeit: Zustellungen von Arzneimitteln zu Patienten, Arztpraxen etc.



Vera Frenzel (PTA), seit 1998 als PTA in der Friesen-Apotheke. Sie schied durch die Geburt ihres Sohns nicht völlig aus dem Apotheken-Team aus, sondern steht weiter als „Kräuterhexe“ zur Verfügung. Das heißt: Sie ist für die Herstellung des beliebten „Grootheider Bittern“ zuständig.



Harmine Jörgensen, hält seit 1980 die Apotheke blitzblank, sorgt für klare Fenster und saubere Gardinen. Was die Betriebszugehörigkeit angeht, schießt sie den Vogel ab: Sie ist seit 29 Jahren der „gute Geist“ der Apotheke.

Die beiden jungen Leute kommen, wie fast alle Auszubildenden der letzten 30 Jahre, natürlich aus Großheide. Waren es anfangs kleinere Arbeiten, so wird beiden mittlerweile schon mehr Verantwortung übertragen. In ihren Arbeitsgebieten werden sie von Elke Schoolmann betreut. Die Verantwortung für die dreijährige Ausbildung lag bis vor Kurzem bei Adelheid Funke, jetzt bei Claas F. Pollner.