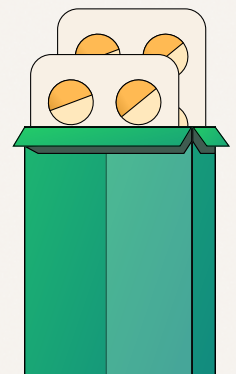
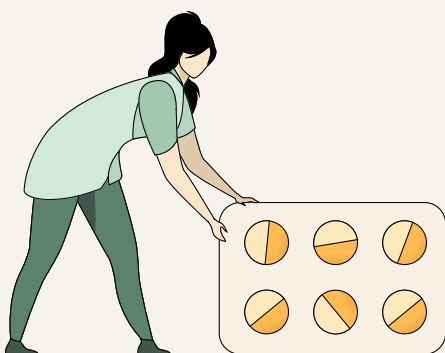


# WhatsApp Business Guide für Apotheken



# Inhaltsverzeichnis

1. WhatsApp, die Zukunft für Apotheken?	03
2. Dürfen Apotheken WhatsApp nutzen?	04
3. Drei Gründe, warum Sie auf WhatsApp setzen sollten	07
4. Fünf Beispiele, wie Sie WhatsApp in Ihrer Apotheke nutzen	09
5. Fallstudie: Eine Plattform, drei Apotheken	14
6. Über Superchat	17
Extra: 3 WhatsApp Vorlagen für Ihre Apotheke	20



# 1. WhatsApp, die Zukunft für Apotheken?

Hinter den Kulissen sind die meisten Prozesse bereits digitalisiert. Die elektronische Warenwirtschaft, Online-Datenbanken und Co. gehören zum Standard.

Vorangetrieben wird die Digitalisierung in Apotheken durch das Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG). Dieses Gesetz wurde im Dezember 2019 erlassen und zielt z.B. darauf ab, Abläufe von Videosprechstunden zu vereinfachen oder die Zusammenarbeit zwischen Krankenkassen, Ärzten und Apotheken zu verbessern.

Ein wichtiger Bestandteil ist unter anderem das E-Rezept, welches stufenweise eingeführt werden soll. Auf den ersten Blick scheint das digitale Rezept eine Erleichterung für Apotheken und Kunden zu sein.

Aber mit Blick auf ältere Zielgruppen oder auch die Konkurrenz aus dem Internet wirft das E-Rezept Fragen auf. Wie gestaltet man die Übermittlung dieser Rezepte für Kunden so einfach wie möglich? Wie werden ältere Zielgruppen mit dem E-Rezept zurechtkommen?

Hinzu kommt, dass sich die Art und Weise, wie wir kommunizieren, stark verändert hat. Messenger wie WhatsApp werden nicht mehr exklusiv für private Zwecke verwendet. Unternehmen haben dieses Potenzial bereits erkannt und setzen auf eine Betreuung via Chat.



# 2. Dürfen Apotheken WhatsApp nutzen?

Fast jeder Deutsche besitzt ein Smartphone und auf fast jedem Smartphone ist der WhatsApp Messenger zu finden.

**Das sagen die  
Handelsrichtlinien von  
WhatsApp:**

Überzeugende Gründe, die für eine Nutzung in der eigenen Apotheke sprechen. Mit der WhatsApp Business App und der API ist dies seit einiger Zeit auch möglich.

Zuerst das Wichtigste: Grundsätzlich darf WhatsApp Business von Apotheken genutzt werden. Wie WhatsApp Business eingesetzt werden darf, wird in den Handelsrichtlinien festgehalten.

Bisher wurde die Nutzung von WhatsApp Business in Apotheken über dieses Regelwerk stark beschränkt. Mit dem 25. Oktober 2022 erweitert der Messenger seinen Funktionsumfang für Apotheken und andere Branchen deutlich.

Der Einsatz von WhatsApp Business in der Kommunikation mit Kunden ist also nicht mehr untersagt. Für Apotheken wird die Implementierung und Nutzung des Messengers also deutlich einfacher. Mitarbeiter können nun beispielsweise Kunden darüber informieren, ob bestimmte Medikamente verfügbar sind.

Hinweis: Weiterhin nicht genutzt werden darf der WhatsApp Katalog bzw. der Facebook Commerce Manager.



"Apotheken und Drogerien können für alle Nutzungsfälle, einschließlich Handelsfunktionen für Convenience- und Lebensmittelartikel, zugelassen werden. Allerdings dürfen sie nicht für den Verkauf von Arzneimitteln in Form von Nachrichten oder Funktionen werben oder Transaktionen durchführen."

Offizielle Mitteilung von Meta

## Und wie sieht es mit der DSGVO aus?

Das Thema Datenschutz in Apotheken ist komplex. Schließlich werden hier sensible personenbezogene Daten und Gesundheitsdaten verarbeitet.

WhatsApp öffnet seine Business Lösung für Apotheken, aber ist die Nutzung auch mit der Datenschutz-Grundverordnung vereinbar?

Generell sind alle Nachrichten, die über den Messenger versendet werden, End-to-End verschlüsselt. Ob WhatsApp allerdings DSGVO-konform ist, hängt letztendlich davon ab, welche Business Lösung genutzt wird.

WhatsApp bietet zwei verschiedene Möglichkeiten für Unternehmen: die WhatsApp Business App und die WhatsApp Business API.

## Datenschutzrechtlich auf der sicheren Seite mit der WhatsApp API

Die WhatsApp Business App kann selbst auf dem Smartphone installiert werden und ist kostenlos. Hinsichtlich der DSGVO ist die Nutzung jedoch problematisch, da die App auf das Telefonbuch des Smartphones zugreift und somit alle Kontaktdaten einsehen kann.

## Datenschutzrechtlich auf der sicheren Seite mit der WhatsApp API

Zudem werden wichtige Metadaten gesammelt, mit denen theoretisch ein detailliertes Personenprofil erstellt werden kann.

Metadaten geben zwar keine direkte Auskunft über eine bestimmte Person. Mit diesen Informationen lassen sich jedoch vergleichsweise klare Profile von Nutzern erstellen.

Zu Metadaten zählen beispielsweise Standort, Uhrzeit, Profilbilder, Profilnamen oder Gerätenamen.

Die WhatsApp API kann nicht selbst installiert werden. Zugriff zur API erhalten Apotheken über Plattformen wie Superchat. Die Schnittstelle verhindert den Zugriff auf Daten, die auf dem Smartphone gespeichert sind.

Zudem schließen seriöse Plattformen wie Superchat spezifische AV-Verträge (Auftragsverarbeitungs-Vertrag) mit Kunden ab, um eine datenschutzkonforme Nutzung der personenbezogenen Daten zu gewährleisten.

So kann WhatsApp sicher und DSGVO-konform in der Kundenkommunikation genutzt werden.

	WhatsApp Business App	WhatsApp Business API
Verfügbarkeit	kleine Unternehmen	Unternehmen jeder Größe
Einrichtung	Download für iOS & Android	Zugriff über API Anbieter
Preis	Selbständig	Über API Anbieter
DSGVO-konform	Nein	Ja

Abb. 1: Vergleich - WhatsApp Business App & API

# 3. Drei Gründe, warum Sie auf WhatsApp setzen sollten

**Alle nutzen WhatsApp.  
Tun Sie es auch.**

WhatsApp ist nicht nur bei jungen Bevölkerungsgruppen populär. Mehr als 60 Millionen Menschen in Deutschland nutzen den Messenger regelmäßig. Zwar ist WhatsApp bei den 18- bis 29-Jährigen mit einem Nutzeranteil von 97,5 Prozent am beliebtesten, aber auch bei älteren Nutzern sind die Zahlen beeindruckend.

Immerhin verwenden fast 80 Prozent der 50- bis 69-Jährigen WhatsApp regelmäßig. Der Messenger ist also über alle Altersgruppen hinweg beliebt und akzeptiert. Mit der API haben Apotheken eine DSGVO-konforme und zukunftssichere Möglichkeit, mit jungen und älteren Menschen in Kontakt zu treten.

Insbesondere mit Blick auf das E-Rezept werden digitale Kanäle wie WhatsApp für Apotheken wichtiger. Endkunden sind nicht darauf angewiesen, eine gesonderte App für die Nutzung des E-Rezepts zu installieren.

Der Code auf dem digitalen Rezept kann direkt via WhatsApp an die Apotheke übermittelt werden, bevor die Person überhaupt die Apotheke physisch aufsucht.



“Heutzutage besitzt jeder ein Smartphone und auf fast jedem Gerät ist WhatsApp installiert. Um auch zukünftig für Kunden da zu sein, führt kein Weg an WhatsApp vorbei.”



Alexander Hesse  
Perf-Apotheke Breidenbach

## WhatsApp Business entlastet das Telefon

Das Telefon klingelt, Kunden möchten vor Ort betreut werden und hinter dem Verkaufsbereich warten Lieferungen, die überprüft werden müssen. Messaging kann in dieser Situation eine echte Hilfe sein.

Gerade bei einfachen und häufig wiederkehrenden Fragen ist WhatsApp eine willkommene Alternative zum Telefon. Mitarbeiter priorisieren dann selbst, auf welche Nachrichten zuerst geantwortet wird.

Zudem lassen sich vorgefertigte Antworten hinterlegen, die automatisch an den Kunden versendet werden. Als digitaler Kommunikationskanal entlastet WhatsApp das Telefon und erhöht so die Qualität der Kundenbetreuung vor Ort und online.

## Modernes und bequemes Erlebnis für Kunden

Fakt ist: Kunden möchten mit Unternehmen chatten und das gilt auch für Apotheken. Warum? Die Hemmschwelle, eine Nachricht zu senden, ist gering. Vor allem, wenn es um Fragen geht, die schnell beantwortet werden sollen.



## **Modernes und bequemes Erlebnis für Kunden**

Das trifft auch auf Themen zu, die privat oder unangenehm sind. In diesen Situationen ist eine WhatsApp Nachricht manchmal einfacher und schneller verfasst. So werden Fragen geklärt, ohne dass die Person überhaupt das Haus verlassen muss.

Abgesehen davon ist das Smartphone schnell zur Hand und die Reaktionszeiten sind bemerkenswert. Mehr als 90 Prozent der Nutzer antworten innerhalb der ersten 10 Minuten nach Erhalt einer Nachricht.

# **4. Fünf Beispiele, wie Sie WhatsApp in Ihrer Apotheke nutzen**

## **Rezepte empfangen und Bestellungen vorbereiten**

Nicht jedes Medikament ist auf Lager. Spezielle Medikamente oder Artikel mit hoher Nachfrage müssen häufig bestellt werden.

Kommen Kunden mit einem Rezept in die Apotheke und das benötigte Produkt ist gerade nicht verfügbar, ist das ärgerlich für beide Seiten. Im schlimmsten Fall entscheidet sich der Kunde für eine andere Apotheke oder versucht sein Glück online.

Die Lösung: Bieten Sie Vorbestellungen via WhatsApp Business an. Kunden können so bereits von Zuhause aus oder direkt nach dem Arztbesuch prüfen, ob das Produkt überhaupt auf Lager ist.

## Rezepte empfangen und Bestellungen vorbereiten

Kunden übersenden einfach ein Bild des Produktes, des Rezeptes oder übermitteln den Token, der auf dem E-Rezept zu finden ist. Mitarbeiter überprüfen dann die Verfügbarkeit des Artikels und tätigen gegebenenfalls die Bestellung. Sobald der Artikel abholbereit ist, wird die Person über WhatsApp benachrichtigt.

Der größte Vorteil ist der unkomplizierte Versand der Nachricht. Es muss keine extra App für das E-Rezept heruntergeladen werden und Kunden müssen sich nicht zusätzlich auf einer Plattform anmelden. Rezepte werden mit wenigen Klicks in Form eines Bildes versendet.

## Verknüpfen Sie Ihre Festnetznummer

Anliegen, die nach einer schnellen Lösung verlangen, werden in der Regel telefonisch geklärt. Dabei spielt die Festnetznummer einer Apotheke eine wichtige Rolle.

Diese ist oft bereits bekannt, schnell auf der Website, Google oder in einem Telefonbuch zu finden.

Die Lösung: Verknüpfen Sie Ihren WhatsApp Unternehmensaccount mit einer Festnetznummer. So machen Sie es Ihren Kunden noch einfacher, Sie über WhatsApp zu kontaktieren. Diese Nummer ist bereits bekannt und schenkt zusätzlich Vertrauen.

WhatsApp Business funktioniert für Mobilfunk- und Festnetznummern gleich. Entscheiden Sie sich für die Festnetznummer, erhalten Sie den Verifizierungscode für WhatsApp Business über einen Sprachanruf.

Gut zu wissen: Durchwahlnummern werden nicht von WhatsApp unterstützt. Aus diesem Grund sollten Sie eine Festnetznummer ohne Durchwahl verwenden.



“Die Festnetznummer ist für Apotheken sehr wichtig. Diese Nummer ist den Kunden bekannt und eine der wichtigsten Anlaufstellen. WhatsApp damit zu verbinden, macht einfach Sinn.”



Markus Kerckhoff

Inhaber des Apotheken-Verbundes der Schloss Apotheke

## Kunden informieren über den WhatsApp Newsletter

Eine echte Bindung zu Kunden aufzubauen, wird immer schwieriger. Zudem konkurrieren Apotheken vor Ort mit günstigen Anbietern aus dem Internet. Die Herausforderung besteht darin, auch in digitalen Zeiten Nähe zum Kunden aufzubauen.

Danke Maria,

leider haben wir dein Medikament gerade nicht auf Lager. Sollen wir den Artikel trotzdem für dich bestellen?

17:31

Ja gerne 😊  
Wann kann ich das Medikament abholen?

17:34

Wir haben das Medikament gerade bestellt ✓

Du kannst es gerne Morgen ab 14 Uhr bei uns abholen.

Bitte halte dein Rezept bei der Abholung bereit!

17:40

Die Lösung: Informieren Sie Kunden aktiv über Produktverfügbarkeiten und Neuigkeiten. Über die WhatsApp API und das Kampagnen Feature von Superchat erstellen Sie mit nur wenigen Klicks Newsletter, die garantiert bei Ihren Kunden ankommen. Wann ist der WhatsApp Newsletter für Apotheken sinnvoll?

Mögliche Anwendungsbeispiele für Apotheken:

- Über geänderte Öffnungszeiten informieren, z.B. während der Weihnachtszeit.
- Auf die Verfügbarkeit von Produkten (z.B. Corona Schnelltests für Zuhause) aufmerksam machen.
- Zu bestimmten Themen informieren, die saisonal wichtig sind.

## Kunden informieren über den WhatsApp Newsletter

Einstiegspunkte für den Newsletter bieten Apotheken an verschiedenen Stellen. Aufsteller in der Apotheke oder Flyer mit einem WhatsApp QR-Code führen Abonnenten direkt zur Anmeldung über einen WhatsApp Chat. So besteht die Möglichkeit, einen Kundenstamm für verschiedene Themen aufzubauen.

Wichtig: Informieren Sie Kunden darüber, dass es sich um einen Newsletter handelt. Der Versand ist nur mit eindeutiger Zustimmung der Empfänger möglich.

Zudem sollte es eine Möglichkeit geben, um den Newsletter abzubestellen. Opt-in Möglichkeiten können beispielsweise direkt über die Superchat Plattform verwaltet werden.

## Schnelle Beratung direkt über WhatsApp

Die erste Anlaufstelle bei Krankheitssymptomen ist nicht direkt der Hausarzt. Nach einer Google-Recherche führt der Weg in vielen Fällen in die Apotheke.

Apotheker sind nicht nur für die Versorgung mit Arzneimitteln zuständig, sondern stehen Kunden beratend zur Seite. Doch die persönliche Beratung vor Ort reicht oft nicht mehr aus und die steigende telefonische Belastung wird zur Herausforderung.

Die Lösung: Stehen Sie Ihren Kunden beratend über WhatsApp zur Seite, vor und nach dem Besuch in Ihrer Apotheke.

Bei Fragen oder Nebenwirkungen können Kunden bequem vom eigenen Wohnzimmer aus eine Nachricht versenden.



## **Schnelle Beratung direkt über WhatsApp**

Ein wichtiger Vorteil bei besonders beratungsintensiven Produkten, wie z.B. Covid-19 Medikamenten, die wegen der Notfallzulassung nicht über einen Beipackzettel verfügen.

Um den Kontakt via WhatsApp zu vereinfachen, kann beim Verkauf einfach ein Flyer beigelegt werden mit einem WhatsApp QR-Code. Dieser Code wird mit dem Smartphone eingescannt und öffnet dann einen Chat mit der Apotheke.

## **Mehr Google Bewertungen über WhatsApp generieren**

Kunden hören darauf, was andere Kunden zu berichten haben. Rund 85 Prozent der Menschen vertrauen auf Online Bewertungen. Umso wichtiger ist es also, authentische und positive Kundenbewertungen zu sammeln.

Das wichtigste Bewertungsportal ist Google. Suchen Patienten eine Apotheke in der Nähe, führt der Weg meist direkt über Google Maps. Dort sehen Nutzer nicht nur die wichtigsten Informationen wie den Standort, sondern auch die Bewertungen anderer Kunden.

Zudem verbessern echte und positive Bewertungen das Ranking in den lokalen Suchergebnissen. Aber wie bringen Sie Kunden dazu, eine Google Bewertung zu hinterlassen?

Die Lösung: Versenden Sie Bewertungseinladungen über WhatsApp. Über eine WhatsApp Vorlage bitten Sie Ihre Bestandskunden unkompliziert um eine Google Bewertung.

Der Google Bewertungslink kann über den kostenlosen Generator von Superchat erstellt werden.

# 5. Fallstudie: Eine Plattform, drei Apotheken

Adrian Knoch betreibt erfolgreich drei Apotheken im Raum Duderstadt. Dazu gehören zwei traditionelle Apotheken und eine easyApotheke. Die digitale Kundenkommunikation läuft ausschließlich über Superchat.

## WhatsApp muss DSGVO-konform sein

Für Apotheken hat Datenschutz einen enorm hohen Stellenwert. Ebenso wichtig sind allerdings digitale Kommunikationskanäle wie WhatsApp.

Bereits in der Vergangenheit wurde WhatsApp genutzt, um mit Kunden zu kommunizieren oder Bestellungen entgegenzunehmen. Mit dem Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung wurde die Nutzung von WhatsApp für Apotheken jedoch zum Problem.

Andere Lösungen wurden getestet und konnten letztendlich nicht überzeugen. Spezielle Apotheken Apps kosten viel Energie bei der Implementierung und sind unter Umständen mit hohen Kosten verbunden.



“Kunden werden sich keine extra App herunterladen für Apotheken oder das E-Rezept. Meiner Meinung nach ist WhatsApp hier die natürlichste Lösung”



Adrian Koch  
Inhaber easyApotheke Duderstadt

## So kommt Superchat in den Apotheken zum Einsatz

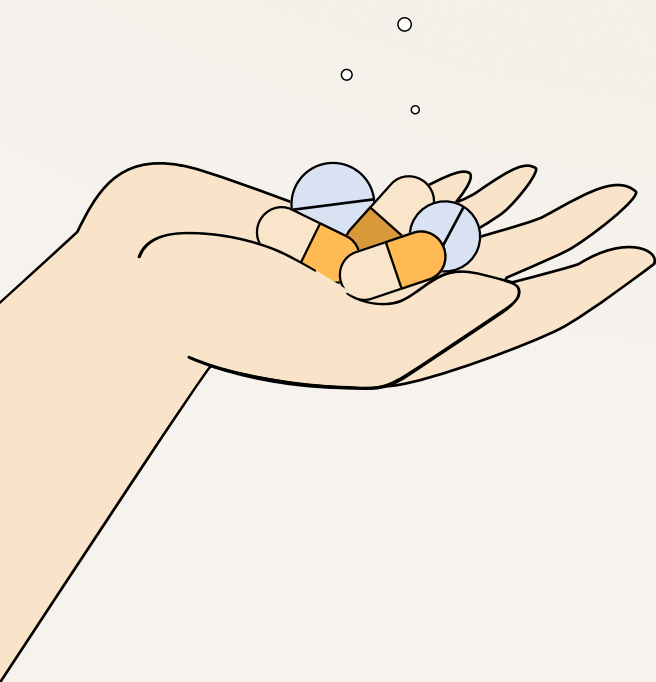
Wenn es um die Kundenkommunikation geht, ist der Ablauf einfacher als jemals zuvor. Kunden schreiben eine Anfrage über WhatsApp und die Mitarbeiter der Apotheke reagieren darauf.

Die wichtigsten Superchat Funktionen & Vorteile:

- Integration der Festnetznummer
- Offen/Erledigt Bereich
- Versand von Vorlagen
- Organisationen von mehreren Standorten
- Standortunabhängiger Zugriff

Ein wichtiges Werkzeug ist der Offen/Erledigt Bereich in der Superchat Plattform. Hier sorgen die Mitarbeiter für Ordnung und halten das Postfach sauber.

Sobald eine Anfrage geklärt ist, wird sie als erledigt gekennzeichnet. Um schneller auf Kundennachrichten zu antworten oder um Kunden nach Ablauf des 24-Stunden-Zeitfenster zu kontaktieren, nutzt das Team die Vorlagen-Funktion.

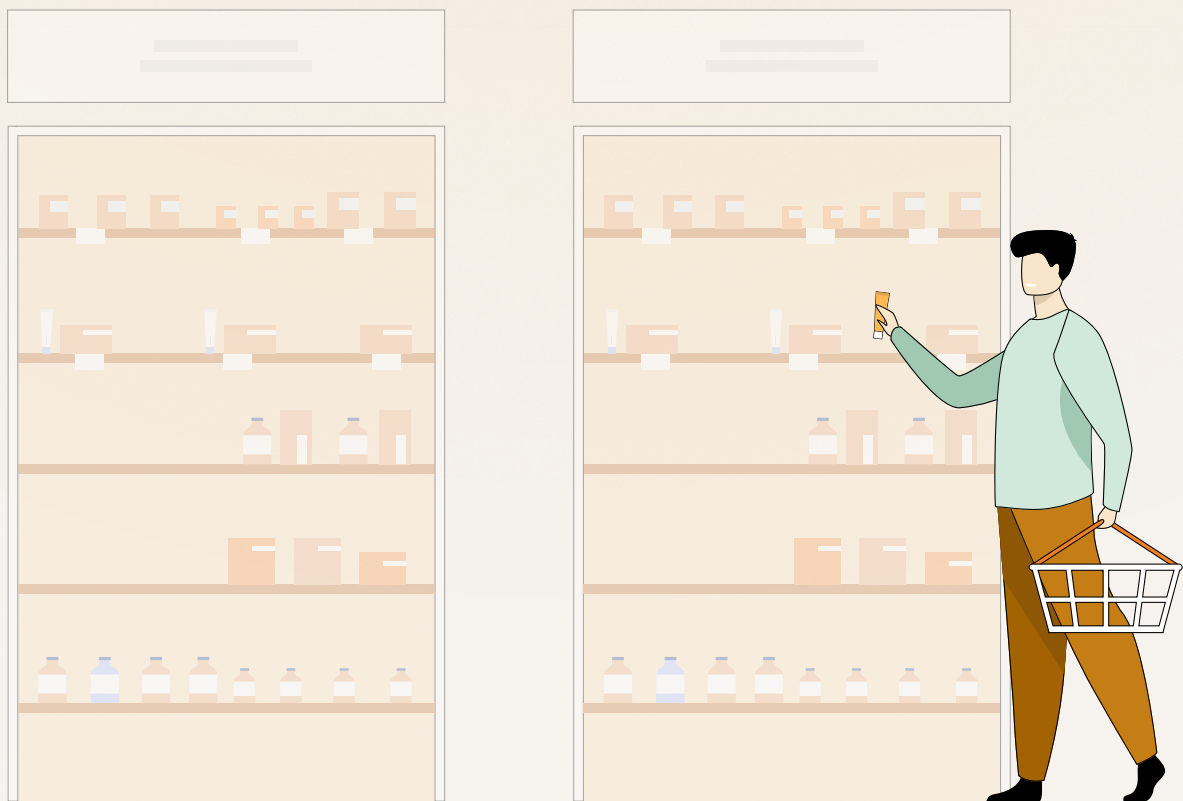


## So kommt Superchat in den Apotheken zum Einsatz

Um es für Kunden so bequem wie möglich zu machen, hat sich Adrian Knoch dazu entschieden, die Festnetznummer für WhatsApp zu nutzen. Diese ist bei Bestandskunden bekannt, überall zu finden und die erste Anlaufstelle bei Fragen.

Nun werden über diesen Anschluss auch WhatsApp Nachrichten empfangen, die in einer universellen Inbox landen. Dort werden alle Nachrichten aus WhatsApp, E-Mail, Instagram und Co. gesammelt.

Superchat gehört zu den wichtigsten Software-Programmen und wird morgens automatisch im Browser geöffnet. Jedes Apotheken-Team verfügt über ein eigenes Postfach. Die Mitarbeiter können sich direkt einloggen und auf Nachrichten zugreifen.





# 6. Über Superchat

Superchat ist eine Plattform für Unternehmen, die alle relevanten Kommunikationskanäle miteinander vereint. Durch kontinuierliche Weiterentwicklung, einen kundenorientierten Support und inspirierenden Inhalten helfen wir Unternehmen, die Kundenkommunikation so unkompliziert wie möglich zu gestalten. Die Vision ist eine Plattform, die Unternehmen und Privatpersonen über die gesamte Customer Journey hinweg vereint, vom ersten Touchpoint bis hin zur Bezahlung via Chat.

## WhatsApp Business Vorteile mit Superchat

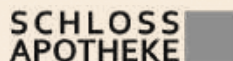


- WhatsApp Business ist über die offizielle Schnittstelle DSGVO-konform nutzbar
- Zugriff mit unlimitierten Benutzer und Endgeräten
- Integration mehrerer WhatsApp Business Accounts innerhalb einer Benutzeroberfläche
- Zusätzliche Funktionen, die transparentes und effizientes Arbeiten ermöglichen, wie Zuteilung von Chats, Labels, Notizen u.v.m.
- Klare Trennung von Geschäftlichem und Privatem ohne ein zusätzliches Handy oder extra SIM-Karte
- Auf Wunsch Integration von anderen Messaging-Kanälen wie Facebook oder Instagram
- Fester Ansprechpartner und Support aus Deutschland

Sie möchten mehr über Superchat oder WhatsApp Business erfahren? Buchen Sie eine Demo mit unseren Messaging-Experten.

# 300+ Apotheken vertrauen bereits auf Superchat

 easy Apotheke  
Duderstadt

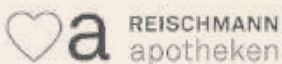
 SCHLOSS  
APOTHEKE

 DR. SCHULTES  
APOTHEKE

 PALMEN  
APOTHEKE

 Koehler-Apotheken.de  
Wörth | Grünwettersbach | Kandel

 PERF  
APOTHEKE

 REISCHMANN  
apotheken

 OPTYMED  
APOTHEKE

 apo.de

 TURM  
APOTHEKE

 amm

 Schwäbinger  
Apotheke

“Superchat bietet Apotheken genau die Funktionen, die benötigt werden, um eine moderne und effiziente Kommunikation zu gewährleisten.”



Heike Riepe  
AMM Apotheken Management und Marketing Riepe GmbH

# Testen Sie jetzt Superchat kostenlos oder buchen Sie eine Demo

Beratungstermin buchen

Kostenlos registrieren



“Superchat ist einfach super, der  
Name ist wirklich Programm!”



Raphael Dirnberger  
Edeka Dirnberger

Google

4.9 / 5 ★★★★★

Capterra

4.8 / 5 ★★★★★

**EXTRA**

# **3 WhatsApp Vorlage für Ihre Apotheke**

## Beispiel 1



## Beispiel 2




15:06



Ihr Unternehmen

Heute

 Dieses Unternehmen arbeitet mit anderen Unternehmen zusammen, um diesen Chat zu verwalten. Tippe, um mehr zu erfahren.

1 UNGELESENE NACHRICHT

Hallo Mika,

dein Antibiotikum ist gerade angekommen und liegt zu Abholung bereit. Hier noch unsere Öffnungszeiten 😊

Bis dahin,  
Deine Super Apotheke

15:06

 [Öffnungszeiten](#)

## Beispiel 3




15:07



Ihr Unternehmen

Heute

 Dieses Unternehmen arbeitet mit anderen Unternehmen zusammen, um diesen Chat zu verwalten. Tippe, um mehr zu erfahren.

Hallo Mika,

ab sofort kannst du uns ganz einfach hier auf WhatsApp erreichen 😊

Schöne Grüße,  
Deine Super Apotheke

15:07

Toll danke!

Abmelden

Ihr Unternehmen

Hallo Mika,

ab sofort kannst du uns ganz einfach hier auf WhatsA...

Toll danke!

15:07 ✓✓

