

# Let the **music play**

## Ein individuelles Musikkonzept für den Verkaufsraum steigert den Wohlfühlfaktor und erzeugt Kundenbindung

Die Entwicklung der Apotheke hin zum ganzheitlichen Gesundheitszentrum beflügelt nicht nur das Angebot in der Apotheke, sondern auch die Atmosphäre im Verkaufsraum: Die Ware ansprechend zu präsentieren zählt bereits zu den „Basics“, barrierefreie Beratung, großzügige architektonische Lösungen und ein modernes Ambiente, in dem sich Jung wie Alt gerne aufhalten, sind

die logische Konsequenz der Erkenntnis: Der Kunde ist König.

### Alle Sinne ansprechen

Doch während sich das Auge freut, kommt der akustische Genuss oftmals zu kurz. Es wird häufig vergessen, dass der Mensch nicht nur ein visuelles Wesen ist, sondern auch durch das beeinflusst wird, was er hört. Außerdem: Augen kann man



Fotos: picspices - FOTOLIA



**Dr. Wilhelm Schlagintweit**

## Kundenservice mit eigener Note

Dr. Wilhelm Schlagintweit, Apotheke „Zum Löwen von Aspern“, über sein neues Sound-Konzept

*Hatten Sie nicht Bedenken, dass die Kunden von Musik in der Apotheke irritiert sein könnten?*

Alles, was innovativ ist, stößt anfangs oft auf Skepsis. Deswegen haben wir mit audio identity eine dreimonatige Testphase durchgeführt, die von einer Kundenbefragung begleitet wurde – diese zeigte ein äußerst positives Ergebnis.

*Was waren die Kriterien für die Musikauswahl?*

Kaufhaus-Berieselung oder ein simples Radioprogramm sollte es nicht sein, vielmehr ein Sound, der

den Allgemeingeschmack trifft, dennoch seine eigene Note besitzt und obendrein thematisch perfekt zum sensiblen Umfeld, also Gesundheit und Wohlbefinden, passt. Die Anforderungen waren demnach hoch, wir ließen uns daher von Experten beraten und so ist die Musikauswahl perfekt auf unsere Bedürfnisse abgestimmt.

*Sie haben nun seit fast einem halben Jahr Musik in Ihrer Apotheke installiert. Was hat sich seither verändert?*

Die Musik unterstützt maßgeblich die angenehme

Stimmung und Verkaufsatmosphäre in unseren Räumlichkeiten. Wir bekommen immer wieder positives Feedback von unseren Kunden. Unter anderem werden wir zu aktuell gespielten Musiktiteln befragt, die unsere Kunden für ihre CD-Sammlung haben wollen. Und was ein nicht zu unterschätzender Faktor ist: Die Mitarbeiterinnen freuen sich jeden Tag über die akustische Abwechslung, was sich auch positiv auf die Motivation auswirkt. Auch in diesem Punkt haben wir mit der Kraft der Musik reüssiert.

*Wie kamen Sie auf die Idee, Musik in Ihrer Apotheke einzusetzen?*

Wir bemühen uns in jeder Hinsicht, mehr als nur eine Arzneimittelabgabestelle zu sein. In unserem ganzheitlichen Apothekenkonzept gibt es Vorträge, Ausstellungen und auch Konzerte. Da lag der Gedanke an Musik während der Geschäftszeiten nahe.



at). Die Sound-Experten analysierten die Bedürfnisse der Löwen-Apotheke eingehend. „Im Mittelpunkt standen Fragen wie: Welche Assoziationen und Emotionen sollen bei den Kunden ausgelöst werden? Welche Stimmung will man verbreiten? Wie soll sich die Musik tageszeitlich und saisonal verändern?“, erläutert Bauer, ehemaliger Szene-Gastronom und Veranstalter von Großevents.

Auch das Publikum wurde bewusst in den Prozess der Sound-Auswahl mit einbezogen: Man testete das erstellte Musikprogramm drei Monate lang im Rahmen einer Kundenbefragung. Bauer: „Wissen wollten wir zunächst, ob die Musik von den Besuchern überhaupt als Neuheit wahrgenommen wird. Über ein Drittel bestätigte uns dies bereits beim ersten Besuch.“ Insgesamt gaben 98% der Kunden an, dass sich die ausgewählte Musik positiv auf ihre Stimmungslage und das Wohlbefinden auswirkte. Mehr als die Hälfte der Befragten favorisierte ruhige, entspannende Klänge (siehe Grafik).

Auf diesen Erkenntnissen aufbauend, wurde schließlich das Sound-Konzept komplettiert. Aber nicht nur die Kunden der Apotheke begrüßen das neue Angebot: Auch Schlagintweits Mitarbeiter fühlen sich dank des richtigen Sounds am Arbeitsplatz wohler.

Katja Beran

# Steuertipp

**Prof. Mag. Heinz Kramer**  
**Causa Wirtschaftstreuhand GmbH**  
 Türkenstraße 25/8, 1090 Wien  
 Tel.: 01/409 44 84  
 Fax: 01/409 44 87  
 E-Mail: office@causa.at  
 Internet: www.causa.at



## Umgründungen

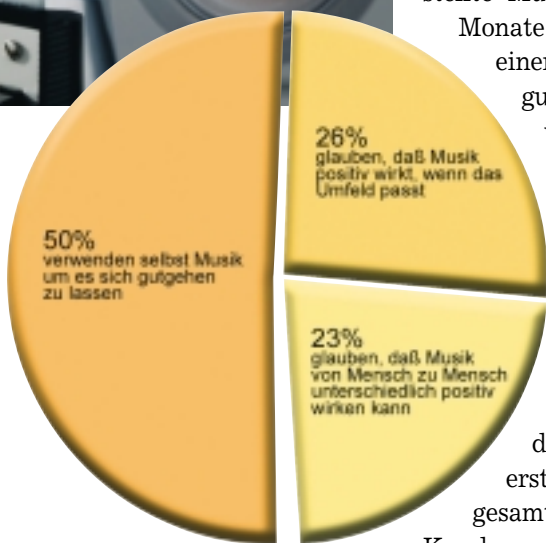
Für alle Unternehmen, die ihre Rechtsform ändern wollen, ist der 30. September ein wichtiges Datum. Das österreichische Umgründungssteuergesetz (UmgrStG) erlaubt nämlich eine Rückwirkung bis zu neun Monaten. Wer daher heuer noch eine Umgründung (z.B. in eine GmbH) rückwirkend auf den 31. 12. 2005 durchführen will, muss diese bis spätestens 30. 9. 2006 beschließen und beim Firmenbuch bzw. beim Finanzamt anmelden.

Neben der Rückwirkung und der ertragsteuerlichen Neutralität des Umgründungsvorgangs bringt das UmgrStG vor allem folgende Steuervorteile:

- steuerliche Gesamtrechtsnachfolge
- Übergang von Verlustvorträgen (mit Einschränkungen)
- Begünstigungen bei der Grunderwerbsteuer (Berechnung nur vom zweifachen Einheitswert); bei der einprozentigen Gesellschaftsteuer (wichtig bei Umgründungen in Kapitalgesellschaften) und bei bestimmten Gebühren
- umsatzsteuerliche Neutralität der Umgründungen

### Einbringung von Einzelunternehmen bzw. Personengesellschaften

Die in der Praxis wichtigste Umgründung ist die Einbringung von Einzelunternehmen oder Personengesellschaften oder Anteilen von solchen in eine GmbH nach Artikel III UmgrStG (bei der mit 1. Februar 2006 allerdings einige interessante Gestaltungsmöglichkeiten gestrichen wurden). Ein wichtiger Grund für den anhaltenden „GmbH-Boom“ ist – abgesehen von der Haftungsbeschränkung – vor allem die niedrige 25%ige Körperschaftsteuer. Einbringungsmaßnahmen erfordern jedoch entsprechendes Fachwissen, deshalb wird angeraten, fachkundige Berater beizuziehen.



**Ergebnisse der Kundenbefragung**

schließen. Die Ohren jedoch sind nicht so einfach abzuschalten. Gedanken, die Dr. Wilhelm Schlagintweit dazu bewegt haben, in seiner Apotheke in Wien-Aspern ein individuelles Sound-Konzept zu installieren.

### 98% der Kunden reagierten positiv

Schlagintweit überließ die Sound-Installation Jürgen Bauer und seiner Firma audio identity ([www.audio-identity.com](http://www.audio-identity.com)).