

Eröffnung pharmaDavos 2026

Reklamationen sind ein Fest – Servicekultur als Erfolgsfaktor in der Apotheke

Stéphanie Logassi Kury

Rund 470 Apothekerinnen und Apotheker trafen sich im Februar zum 12. pharmaDavos, um sich weiterzubilden und auszutauschen. Mit ihrem Eröffnungsreferat setzte Zita Langenstein, Butlerin von Beruf, einen ebenso inspirierenden wie praxisnahen Akzent. Sie zeigte eindrücklich auf, dass exzellente Dienstleistung weniger mit Perfektion als mit Haltung, Aufmerksamkeit und echter menschlicher Präsenz zu tun hat – Qualitäten, die im Apothekenalltag zentral sind.

Geprägt wurde das Verständnis von Zita Langenstein zum Thema Service auf höchstem Niveau schon früh: Bereits im Alter von sechs Jahren wollte sie Butlerin werden. Sie war die erste Frau, die die renommierte *Butler School* in London absolvierte. Mit ihrer Abschlussarbeit *Afternoon Tea – Swiss Style* gewann sie den ersten Preis und qualifizierte sich damit für Einsätze bei den britischen Royals. Seit rund 20 Jahren arbeitet sie bis heute regelmässig in diesem Rahmen und kennt die britische Königsfamilie persönlich.

Trotz jährlich rund 2000 neu ausgebildeter Butlerinnen und Butler in der Schweiz kann der Bedarf an echter Dienst-

leistungskompetenz nicht gedeckt werden – ein Zeichen dafür, wie gefragt Aufmerksamkeit, Empathie und *Service Excellence* auch bei uns sind. Eine Erkenntnis, die sich direkt auf Apotheken übertragen lässt: Kundinnen und Kunden wünschen sich Erreichbarkeit, persönliche Ansprache und Verlässlichkeit. Gleichzeitig wächst – trotz oder gerade wegen KI – das Bedürfnis nach menschlichem Kontakt.

Warum verlieren Unternehmen ihre Kundschaft? Nicht primär wegen Preis oder Produkt, sondern wegen mangelnder Aufmerksamkeit. Entscheidend ist, wahrzunehmen, wenn eine Kundin oder ein Kunde unzufrieden ist – auch dann, wenn sie oder er sagt, es sei «okay». Servicequa-

lität zeigt sich im Spüren, im Zuhören und im bewussten Handeln. «Dies kann erlernt und eingeübt werden», so Langenstein, und sie empfiehlt, dies auch mit den Mitarbeitenden umzusetzen. Denn: Freundlichkeit lohnt sich immer – und Reklamationen sind tatsächlich ein Fest – auch in der Apotheke.

Nach dem Eröffnungsreferat erwartete die Teilnehmenden auch dieses Jahr am fünftägigen Kongress ein vielfältiges Programm, mit Hauptreferaten zu den verschiedensten Themen, Kursen und Partnerreferaten. Auf diesen Seiten finden Sie einige Impressionen. Der ausführliche Bericht über den Kongress wird im pharmaJournal 5/2026 erscheinen. ■



Rund 470 Apothekerinnen und Apotheker nahmen dieses Jahr am Kongress teil.



Butlerin Zita Langenstein hielt das Eröffnungsreferat.



pharmaDavos-Präsident Dr. Hans Ruppner bei der Eröffnung zusammen mit Moderator Rainer Maria Salzgeber.



Wichtiger Teil des Kongresses ist die Vernetzung.



pharmaSuisse-Präsidentin Martine Ruggli und mit Nello Castelli, Leiter Public Affairs, erklärten die politischen Themen.



Einer von vielen Vorträgen: Professor Marc Aurel Busche referierte zum Thema Demenz.



Der Pharmaziekongress pharmaDavos fand dieses Jahr zum 12. Mal statt.