

## Theo Frey AG: 40 Jahre erfolgreich unterwegs – nun mit neuer Führung

# Den Puls direkt am Markt

«Wir geben täglich unser Bestes – mit einem Lächeln auf den Lippen», so heisst es auf der attraktiven neuen Website der Theo Frey AG, Bern, einer traditionellen Partnerin für Medizinal- und Pflegebedarf in der ganzen Schweiz. Die Kunden – Spitäler, Heime und Spitexorganisationen – schätzen das breite Angebot und die kompetente Beratung. Die Theo Frey AG ist die Lieferantin des Vertrauens, die als neutrale Handelsfirma vielerorts das ganze Sortiment beschafft, das benötigt wird.



Kathrin Zwald, Inhaberin und Geschäftsführerin, Theo Frey AG

1974 übernahm Theo Frey die Firma Benz & Co. Das war die Geburtsstunde für ein sehr kundenorientiertes Unternehmen und bald weitherum beliebten Partners für Medizinalbedarf, Kleingeräte und Verbrauchsmaterial von namhaften Herstellern. Schon von Beginn weg stand neben der schnellen Belieferung die persönliche Beratung im Zentrum. «Die Fachleute der Theo Frey AG hatten schon immer offene Augen und Ohren für die Anliegen ihrer Kunden», betont die heutige Inhaberin Kathrin Zwald, die das Unternehmen per 1. Januar 2014 übernommen hat. «Dieses Fundament wird so bleiben, auch wenn sich unsere Dienstleistungs- und Produktpalette laufend weiter entwickelt.»

### Ein grosses Sortiment

Das Angebot der Theo Frey AG ist umfangreich. Nur so lässt sich der Anspruch «alles aus einer

Hand» konsequent umsetzen. Zu den Dienstleistungen zählen Beratung, Einrichtungskonzepte bei Neu- oder Umbauten von Pflegestationen, Reparatur und Service, Schulung sowie – ganz neu – Prozessoptimierung in der Regionalanästhesie.

Das breite Sortiment an Produkten umfasst die Bereiche Regionalanästhesie, Wundmanagement, Desinfektion und Reinigung, Sicherheits- und Medikamentenmanagement, medizinische Geräte und Diagnostik sowie Rehabilitation. Insgesamt sind es mehr als 2000 Artikel, die von renommierten in- und ausländischen Herstellern stammen. Mit ihnen pflegt die Theo Frey AG eine enge Zusammenarbeit. Jedes Produkt, das ins Frey-Sortiment aufgenommen wird, erfährt eine gründliche Prüfung. Qualität und Nachhaltigkeit werden gross geschrieben.

Im KMU aus Bern haben sich die Mitarbeitenden viel vorgenommen. Wir wollten von Kathrin Zwald noch mehr wissen.

**Sie haben ein Traditionsunternehmen erworben: Was sind Ihre nächsten Pläne, was ändert sich, was kommt neu hinzu, was bleibt wie es ist?**

Kathrin Zwald: «Es ist unser Ziel, das Unternehmen erfolgreich in die nächste Dekade zu führen. Wir werden Bewährtes fortführen. Ich spreche hier von den ausgeprägten und guten Servicequalitäten, der Schnelligkeit, der Zuverlässigkeit, der Dauerhaftigkeit und nicht zuletzt auch von der Flexibilität, die das Theo Frey-Team täglich lebt. Die Nähe zum Menschen und zum Markt ist uns wichtig. Wir werden uns auf künftige Marktgegebenheiten vorbereiten und wo noch nicht erfolgt, den heutigen Marktverständnissen anpassen. Dazu gehört beispielsweise die Direktabrechnung von MiGEL-Produkten gegenüber Krankenkassen oder das neue Angebot eines Webshops. Dabei

möchte ich betonen, dass wir alle gängigen Kontaktkanäle mit gleicher Bedeutung pflegen werden. Der fachkundige Service am Telefon bleibt uneingeschränkt bestehen, auch wenn wir in Zukunft einen «all in one stop shop» zu bieten haben. Nennenswert ist sicherlich auch unsere zusätzlich verstärkte Ausrichtung in der Regionalanästhesie.»

**Welche Trümpfe würden Sie als die entscheidenden nennen, welche die Aktivitäten der Theo Frey AG bestimmen?**

K.Zw.: «Wir verstehen uns nicht als blosser Zulieferer – auch wenn wir über 2000 Artikel aus den verschiedensten Bereichen anbieten –, denn wir arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, beraten sie ausführlich und sind stets offen für Ihre Anliegen. Wir sind flexibel und leisten gerne etwas über das Gewohnte hinaus. Das zeichnet uns aus.

**«Die grosse Erfahrung und das umfassende Fachwissen unserer Mitarbeiter ist unser Trumpf.»**

**Kathrin Zwald, Inhaberin und Geschäftsführerin, Theo Frey AG**

Entscheidend sind für uns auch die Dienstleistungen. Diese werden bei uns gross geschrieben. So führen wir zusammen mit den Herstellern Anwendungs-Schulungen für Produkte durch, bieten umfassende Wartungs- und Reparaturleistungen an und erstellen komplette Einrichtungskonzepte, wenn es darum geht neue Pflegeabteilungen zu eröffnen oder umzubauen. Und: Wir sind bestrebt, den Kunden möglichst viel Arbeit rund um die Beschaffung abzunehmen, damit sich das Fachpersonal mehr Zeit für ihre Kernaufgaben nehmen kann.



Alles entscheidend sind für uns jedoch die Persönlichkeiten in unserem Team – sie machen die Theo Frey und ihre zufriedenen Kunden aus. Viele unserer Mitarbeitenden arbeiten seit Jahren im Unternehmen. Sie sind von unschätzbarem Wert: dank ihres Fachwissens und ihrer Erfahrung, aber auch, weil sie Freude an ihrer Arbeit haben. Sie geben täglich ihr Bestes, handeln mit Weitsicht und Umsicht und helfen den Kunden, Zeit und Kosten zu sparen.»

**Ihr Unternehmen ist ein typisches KMU. Auf dem Markt spielen grosse Konzerne eine bedeutende Rolle. Wie fühlen Sie sich da?**

K.Zw.: «Gut, sehr gut sogar. Natürlich stellen Konzerne bestimmte Hürden für uns Kleine

dar – wie beispielsweise auf der Kostenseite oder in der Preispolitik – und nicht jedes Hindernis kann übersprungen werden. Aber darum geht es gar nicht. Vielmehr müssen wir eine bestimmte Sensibilität entwickeln, den Puls am Markt unaufgefordert wahrnehmen, um dem Leistungsanspruch unserer Kunden gerecht zu werden. Es geht nicht immer um den Preis – es geht aus meiner Sicht ums gesamte Leistungspaket. Und genau da sehe ich einige Möglichkeiten, die Sache gut, sehr gut zu machen. Als kleiner Anbieter haben wir klare Vorteile – es fällt uns wo möglich einfacher, agiler, flexibler und gezielter zu wirken. Zudem gibt es viele Synergien zwischen den Grossen und den Kleinen. Wenn wir diese geschickt nutzen, eine klare Strategie verfolgen und ein gutes Verständnis haben, kann dieses Zusammenspiel durchaus für alle Anspruchsgruppen gewinnbringend sein. Genau das kommt im Endeffekt wiederum dem Patienten zu Gute – und das muss unsere ständige Motivation sein.»

**Auch auf der Nachfrageseite ist eine starke Entwicklung im Gang. Einerseits übt die öffentliche Hand einen enormen Druck auf Kostenentwicklung und Wirtschaftlichkeit in ihren Institutionen aus. Andererseits findet bei privaten Leistungserbringern eine Konzentration zu bedeutenden Firmen- und Investorengruppen statt. Bereitet das nicht schlaflose Nächte?**

K.Zw.: «Etwas salopp ausgedrückt – nein; denn sonst hätte ich das Unternehmen Theo Frey gar nicht erst erwerben dürfen. Denn diese Themen beschäftigen die Schweiz ja nicht erst seit heute. Bitte verstehen Sie mich nicht falsch – selbstverständlich sind das ganz grosse Herausforderungen, die da an uns gestellt werden. Und ich habe auch einen gesunden Respekt davor. Aber wir kommen schlichtweg

nicht drumherum, uns diesen Herausforderungen zu stellen, denn am Ende der Prozesskette steht der Patient, der auf eine gute und bezahlbare Versorgung angewiesen ist. Unser Tun oder eben Nicht-Tun hat in jedem Fall eine Auswirkung auf ihn. Es ist matchentscheidend, dass wir nicht im Blindflug unterwegs sind. Wir müssen uns Klarheit verschaffen, unsere Zielrichtung kennen, wirtschaftlich überlegt handeln und uns fokussieren, nur so lässt sich dem allgegenwärtigen hohen Druck und dem starken Wettbewerb im Gesundheitsmarkt standhalten. Wie vorhin schon kurz angedeutet: Klein sein, heisst ja primär keineswegs, nicht wettbewerbsfähig zu sein. Unser Unternehmen stellt sich diesen Herausforderungen auf jeden Fall.»

**Im Jahre 2020 werden wir doppelt so viele 80-Jährige haben wie heute. Mehr Pflege und Betreuung sind absehbar. Dabei dürften sich die Strukturen im Spital und Heim weiter ändern. Werden Sie diese Entwicklung aktiv begleiten können? Sind die besonderen KMU-Qualitäten, die Sie genannt haben, in Zukunft sogar die entscheidenden?**

K.Zw.: «Davon bin ich überzeugt. Wir sind gut aufgestellt und werden uns engagiert für die Bedürfnisse unserer Kunden einsetzen, umsichtig die Markttrends verfolgen und uns ihnen anpassen, wenn es gefordert ist. Ganz wichtig: Bei aller Fokussierung und Wirtschaftlichkeit dürfen wir nicht vergessen, dass der Mensch im Zentrum unseres Handelns steht. Er ist es, der uns den Leistungsauftrag erteilt. Es ist unser hoher Anspruch, diesen exzellent zu erfüllen. Zügiger Dauerlauf ist angesagt. Ich freue mich auf das Bevorstehende, denn eine höchst spannende Zukunft liegt vor uns.»

Text und Interview: Dr. Hans Balmer

