

Top-Optikerin mit Fingerspitzengefühl

Der Zentralverband der Augenoptiker und Optometristen zählt rund 11.000 augenoptische Fachgeschäfte in Deutschland. Zu den allerbesten in Sachen Kundenservice zählt Dose Optik in Drochtersen. Die entsprechende Urkunde nahm Inhaberin Svenja Gerken aus den Händen von Schauspieler Wotan Wilke Möhring entgegen.



© Foto: Gaila

Klar ist: Wer eine Brille bekommt, will nicht nur gut sehen, sondern auch gut aussehen. Längst wurde aus dem einst hässlichen Nasenfahrrad ein Mode-Accessoire. „Meine Brillen-Schub-lade ist auch sehr gut gefüllt“, sagt die 37-Jährige und lacht.

Weil sie so viel Wert auf vertrauensvollen Austausch, ehrliche Beratung und professionelles Handwerk legt, erhielt Dose Optik die Auszeichnung zum Top 100 Optiker 2024/2025. In diesem Jahr übergab Wotan Wilke Möhring als prominenter Schirmherr die Urkunden des BGW Instituts für innovative Marktforschung an 100 inhabergeführte mittelständische Augenoptikfachgeschäfte, die das Prüfverfahren durchlaufen und im Bereich Kundenorientierung überzeugt haben. Einen 17-seitigen Fragebogen hat Svenja Gerken im Herbst 2023 ausgefüllt, außerdem Geschäftsbesichtigungen, anonymen Testanrufen und Testkäufen zugestimmt. Weil sie ohnehin sicher sein kann, dass sie und ihre Mitarbeiterinnen, Augenoptikermeisterin Ute Ahlmann und Gesellin Janina Koßmehl, einen Top-Job machen. Zwar könne sich jeder eine günstige Brille im Netz bestellen, aber für die meisten Brillenträger sei der Preis allein nicht ausschlaggebend beim Brillenkauf. „Die Menschen, die zu uns kommen, sind keine Nummern. Wir pflegen eine Geschäftsbeziehung mit ihnen.“

Svenja Gerken ist in Schleswig-Holstein aufgewachsen und hat dort ihre Ausbildung gemacht. Eigentlich hat sie Medizin studieren wollen, aber nach einem Schulpraktikum entschied sie sich für die Augenoptik. Sie hat in Hamburg gearbeitet, ehe sie die Meisterschule in Dormagen absolviert hat. Dann ist sie weiter in die Schweiz gezogen. Richtig wohl habe sie sich aber nicht gefühlt. Da kam das Stellenangebot aus Stade gerade recht, „keine Großstadt und in der Nähe zu meinen Eltern, das fand ich nett“.

2018 lernte sie Renate und Bernd Dose kennen, die ihr eine Stelle in ihrem Laden in Drochtersen anboten – Aussicht auf Übernahme inklusive. 2020 war es so weit. Freilich übernahm sie nicht das 35 Jahre alte Geschäft am vorherigen Standort, sondern frisch bezogene neue Räume an der Drochtersener Straße. Bernd Dose blieb noch ein Jahr lang als Angestellter. „Er hatte Lust, und ich wollte nicht auf ihn verzichten.“ Schwierig war der Start dennoch. Am 15. Januar feierte Svenja Gerken Eröffnung, am 23. März war Dose Optik schon wieder geschlossen. Corona. Als Gesundheitsdienstleisterin darf sie zwar schnell wieder öffnen, deutlich ruhiger als geplant geht es dennoch zu. „Das war aber alles okay“, sagt sie. „Wir haben tolle Kunden.“ Die wiederum schätzen den umfassenden Service. Löten, Kitten und andere Brillenreparaturen werden direkt in der Werkstatt vor Ort erledigt. Und weil das Team Gläser selbst einschleift und in die Gestelle setzt, „sind bei

„ Gute Beratung funktioniert nur, wenn die Menschen mich nah an sich herankommen lassen.

Svenja Gerken kennt viele Menschen, die ihren Laden betreten, persönlich. Ihre Lebensgeschichten und Vorlieben. Sie interessiert sich, nimmt sich Zeit für ihre Kunden und stellt bei der Beratung auch unangenehme Fragen. Wie die nach dem Gesundheitszustand. „Das spielt eine Rolle für das Sehvermögen“, sagt die Augenoptikermeisterin.

Gute Beratung funktioniert nur, wenn die Menschen sie nah an sich herankommen ließen. Sowohl physisch beim Ausprobieren und Anpassen der Brillengestelle als auch im persönlichen Gespräch. „Da ist Fingerspitzengefühl gefragt“, sagt die Unternehmerin, „auch wenn es ums Budget geht.“

uns ganz andere Fertigungszeiten als woanders möglich“, so die Ladeninhaberin.

2021 ist Svenja Gerken Mutter geworden. Ihre Tochter begleitet sie seitdem täglich in den Laden. „Es ist wichtig, dass die Chefin persönlich da ist. Das meiste lässt sich schon irgendwie regeln, trotzdem war ich unter Hochspannung in dieser Zeit.“ Die Unternehmerin schaukelt Kind und Karriere. Als die Kleine acht Monate alt war, nahm der Vater Elternzeit, später löste die Krippe das Betreuungsdilemma. Seit Mai 2024 bleibt der Laden samstags

und am Montagnachmittag geschlossen. Wer nur dann Zeit hat, vereinbart vorab einen Termin und bekommt ganz exklusiv Zugang zum Geschäft. Bisher habe es dafür großes Verständnis und positives Feedback gegeben, betont die Augenoptikermeisterin. Und wenn die Stimmung doch mal angespannt ist, ist da noch Lotta. Die Hündin gehört quasi zum Ladeninventar und sorgt schwanzwedelnd für gute Laune bei allen Hereinkommenden. ■

Leonie Ratje

Wo Studierende „Projekteentwicklerei“ lernen können

Seit 2010 leitet Prof. Dr. Bernhard H. Vollmar das ZE Zentrum Entrepreneurship der PFH Göttingen mit Standort auch in Stade. Kirsten Kronberg sprach mit ihm darüber, was Unternehmertum ausmacht und welche Voraussetzungen nötig sind, um die Gründungskultur in Deutschland zu fördern.



An der pfh Göttingen können Studierende im Rahmen verschiedener Studiengänge den Themenschwerpunkt „Entrepreneurship“ wählen. Was verbirgt sich dahinter? Was lerne ich dort?

Das Unternehmertum liegt in der DNA unserer Hochschule. Sie war vom ersten Tag an eine Gründer- und Unternehmerhochschule. Darum finden sich Akzente des Themas in allen 55 Studiengängen der PFH wieder. Darüber hinaus bieten wir mittlerweile einen eigenen, extra zugeschnittenen Studiengang „Entrepreneurship und Innovation“ an.

Vermittelt werden Kompetenzen wie Gründungsmanagement, innovatives Unternehmertum, Strategieplanung und Geschäftsmodellentwicklung, vieles davon in Projektformaten, damit die Studierenden sich erproben können, eine Form des explorativen Lernens erfahren. Die Prüfung besteht deshalb nicht in einer klassischen Klausur. Es handelt sich um eine kombinierte Leistung: In einem Design-Thinking-Workshop entwickeln die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Ideen, die sie dann auch „pitchen“ müssen, also einer kritischen Jury überzeugend und authentisch vorstellen. Zum Abschluss erarbeiten sie ein so genanntes Pitch Deck. Hierbei handelt es sich um eine rund 15-seitige Präsentation, die auch wissenschaftliche Quellenarbeit beinhaltet und dazu dienen soll, mögliche Investoren zu überzeugen. Wir ermuntern die Studierenden auch dazu, schon während des Studiums wirklich zu gründen. Dazu stellen wir verschiedene Tools zur Verfügung, zum Beispiel die Crowdfunding-Plattform „Ideenbeweger“, mit deren Hilfe sie ihre Geschäftsidee auch einem Markttest unterziehen können.

Es geht also um die Fähigkeit, Ideen zu entwickeln, sie in konkrete Konzepte zu überführen und erfolgreich umzusetzen. Wir nennen es die „Projekteentwicklerei“. Insofern ist Entrepreneurship eine Schlüsselkompetenz im gesamten Berufsleben –

und nicht nur dort. Es ist eine universelle Erfahrung, die den Studierenden Selbstvertrauen gibt und sie mündig macht.

Für unser Profil sind wir unter anderem vom Gründungsradar des Stifterverbandes schon mehrfach unter die TOP 3 der kleineren Hochschulen gerankt worden. Auch der Niedersachsen Hochschulmonitor führt uns unter den Besten.

In der Beschreibung des Themenschwerpunktes steht, dass Entrepreneurship auch für (spätere) Angestellte zunehmend an Bedeutung gewinnt. Was ist damit gemeint?

Die Kompetenzen, die die PFH vermittelt, zielen nicht nur auf Gründer und Unternehmensnachfolger ab. Auch etablierte Unternehmen benötigen kreative Köpfe, die zum Beispiel neue Geschäftsmodelle mit entwickeln. Intrapreneurship gewinnt immer mehr an Bedeutung, wenn Unternehmen gesellschaftsorientiert und nachhaltig handeln wollen. Ein gutes Beispiel dafür ist die Firma Hilti. Als sich ihre neueste, sehr hochwertige Bohrmaschine nicht gut verkaufte, krepelten ein paar kluge Leute das Geschäftsmodell völlig um und stellten von Verkauf auf Vermietung um. Das hatte weitreichende Konsequenzen für den Vertrieb, die Logistik und das Marketing. Aber die Kraftanstrengung hat sich gelohnt: Für das Unternehmen war es ein enormer „Innovations-Booster“.

Das komplette spannende Interview finden Sie hier: www.ihk.de/stade/vollmar

