

## Arbeitsschwerpunkt der Akademie

### **Ertragssteigerung von Apotheken durch Umsatzsteigerung und Kostensenkung**

- Entwicklung der Apotheke (Ziele, Strategien, Maßnahmen)
- Verbesserung der Effektivität und Effizienz von Betriebsabläufen in der Apotheke, Erkennung und Beseitigung von Schwachstellen
- Optimierung des Informationsflusses in der Apotheke
- Apotheken-Coachings: Verkauf / Zusatzverkauf und Kunden-Kommunikation
- Bei Filialverbänden: Optimierung der Zusammenarbeit, Ausschöpfung von Synergien

#### **Durchführung und Zeitbedarf für obiges Vorgehen**

1. Erfassung des Ist- Zustandes , Erarbeiten von Lösungen für Schwachstellen, ggfs. Ziel-, Strategie- und Maßnahmenanpassung
2. Falls notwendig: Reorganisation der Betriebsabläufe incl. Optimierung des Informationsflusses
3. Mitarbeitermotivation und Coaching als Einheit, modular aufbauend, Module wählbar

Zeitbedarf für 1. und 2.: 2 – 3 Tage (abhängig von der Zahl der Mitarbeiter)  
Zeitbedarf für 3.: 1,5 – 2 Tage

## Ergebnisse der Zusammenarbeit mit Apotheken

**Verbesserte Attraktivität als Arbeitgeber**

**Höhere Motivation aller Mitarbeiter**

**Verbesserter Informationsfluss**

**Klare Organisation der Arbeit**

**Zielorientiertes Arbeiten**

**Ertragssteigerung**

- **Deutlich weniger Krankheitstage**  
(Senken des Krankheitstage-Schnitts um 1 Tag / Mitarbeiter / Jahr )
- **Niedrigere Fehlerrate, Fehlbestände sinken**  
(Kosten / Fehler incl. Korrektur (Vollkostenrechnung) im Backoffice-Bereich:  
durchschnittlich 65 EUR, Verhinderung von drei Fehlern pro Woche: 200 EUR, bei 50  
Wochen =**10.000 EUR weniger Kosten / Jahr**)
- **Mehr Anregungen und Verbesserungen durch Mitarbeiter**  
("Betriebsblindheit" wird vermindert, Kreativpotential von Mitarbeitern wird  
ausgeschöpft = Attraktivitätssteigerung der Apotheke = mehr Kunden)
- **Höhere Bindung des Mitarbeiters zu „seiner“ Apotheke**  
(niedrige Fluktuationskosten (Ersatz eines Mitarbeiters bis zu 14.000 EUR an Kosten),  
kein know-how-Verlust, vereinfachte Mitarbeitergewinnung durch Mund-zu-Mund-  
Propaganda)
- **Laufkundengewinnung plus mehr Laufkunden werden Stammkunden**  
(Nachhaltiges Kunden- und Ertragswachstum, zwischen 3 und 8 % / Jahr)
- **Motivierte Mitarbeiter „stecken andere Mitarbeiter“ an**  
(Betriebsklima bessert sich, gegenseitige Hilfe ohne den Chef einzubinden = Zeitgewinn,  
geringere Grüppchenbildung und weniger nervige Reibungsverluste)
- **Größere Bereitschaft am HV zum Zusatzangebot**  
(Intensivere Beratung führt zu zufriedeneren Kunden UND Mehrverkäufen in nahezu  
allen Indikationen, dadurch steigt Kundenzufriedenheit, Prinzip: erfolgreiches  
Mikromarketing)
- **Barverkaufswarenkorb steigt deutlich**  
(Daten unserer aktiven Kunden: Steigerung innerhalb weniger Monate um 0,30 - 0,70  
EUR / Kunde, binnen 1 Jahres 0,50 - 1,70 EUR / Kunde)

## Barverkaufswarenkorb, Beispielrechnung

### Annahmen:

Steigerung Umsatz OTC/Freiwahl um **0,60 EUR/Kunde**  
100 Kunden/Tag  
300 Tage Öffnung der Apotheke  
= 18.000 EUR **Umsatzplus/Jahr**

multipliziert mit der für Ihre Apotheke typischen Spanne von z.B. 37 %

> **6.000 EURO mehr ERTRAG/Jahr bei 100 Kunden/Tag**  
(22 EUR mehr Ertrag/Tag)

> **15.000 EUR/Jahr mehr ERTRAG/Jahr bei 250 Kunden/Tag**

**Info:** das Ziel 0,60 EUR höherer Zusatzverkauf wird erreicht,  
wenn nur 7 Kunden/Tag/ pro 100 Kunden mit einem Zusatzverkauf von durchschnittlich jeweils  
EUR 8,50 EUR aus der Apotheke gehen.

## Leitung der Akademie:

### Dr. Andreas Ahlers:

- Promotion in org. Chemie und Pharmakologie
- Kommunikations- und Verkaufstrainer
- Zertifizierter QM-Auditor
- Über 2.000 Seminare und Fortbildungen im Apothekenbereich
- Fachautor