

DAS APOTHEKENLEITBILD: Orientierung und Motivation

Das Apothekenleitbild hält zu einem großen Teil die Unternehmenskultur fest. Sie bestimmt den Umgang miteinander und beeinflusst damit die Atmosphäre in Ihrer Apotheke.

Das Klima in Ihrer Apotheke wird – ob gewünscht oder nicht – 1:1 auf den Kunden übertragen. Der Kunde wiederum kann die Qualität der pharmazeutischen Leistung nicht wirklich beurteilen – deshalb zieht er auch diese spürbaren Faktoren unterbewusst und automatisch als Ersatzkriterium für die Beurteilung heran.

Damit hat das Leitbild eine starke werbliche Wirkung – nach innen (Mitarbeiter) und außen (Kunden, Umfeld). Dies macht klar: ein unverzichtbares Instrument im Apothekenmarketing und Personalmarketing.

Das Leitbild informiert über die „Existenzberechtigung“ Ihrer Apotheke, sowie deren Identität. Es hält keine aktuelle Situation fest, sondern ist richtungweisend und zukunftsorientiert. Es ist ein realistisches „Idealbild“, eine Orientierungshilfe für alle praxisrelevanten unternehmerischen Tätigkeiten. Neben Ihrem fachlichen USP (Verkaufsargument), hält es Ihr ideelles Alleinstellungsmerkmal fest.

Das Apothekenleitbild beantwortet grundlegende Fragen:

- Was machen wir genau?
- Warum gibt es uns?
- Wo wollen wir hin?

Darüber hinaus beschreibt das Leitbild die Wertewelt und die Kultur der Apotheke, Ziele und auch langfristige Maßnahmen zum Erreichen der gesetzten Ziele. Es ist eine Präsentation, ein Leitfaden, ein Instrument zur Orientierung für:

- Kunden,
- Mitarbeiter,
- Kooperations-Partner,
- Lieferanten,
- Kollegen/Mitbewerber,



- und natürlich auch für Sie als Apothekenbetreiber.

Damit wirkt das Leitbild also nach „außen“ und „innen“. In einer Welt, in der die Leistungen immer austausch-

barer und vergleichbarer werden, ist es ein wichtiges Fundament für den unternehmerischen Erfolg.

Aber Achtung: Einfach gut klingende, nette Phrasen zu formulieren und schrift-

lich festzuhalten schadet, wenn in Wirklichkeit alles anders läuft. Das Leitbild sollte unverwechselbar und charakteristisch für die Apotheke sein. Daher gleicht kein Leitbild dem anderen.

SO ENTWICKELN SIE DAS LEITBILD IHRER APOTHEKE

Beantworten Sie sich als „Apotheker und Unternehmer“ als ersten Schritt einmal ganz ehrlich folgende Fragen:

- Wie kann ich dazu beitragen, ein dauerhaftes Wohlfühlklima für meine Kunden, meine Mitarbeiter und mich zu schaffen?
- Welche Werte sind für mich entscheidend, welches Wertesystem will ich leben?
- Was möchte ich mit meiner Apotheke verwirklichen?
- Wo möchte ich auf Dauer leben/ arbeiten (Stadt oder Land)?
- Wo will ich in fünf, zehn Jahren stehen – beruflich und privat?
- Möchte ich meine Apotheke an einen Nachfolger weitergeben, wann?
- Wie stelle ich notwendige Finanzierungen sicher?

Indem Sie diese Fragen beantworten, legen Sie unternehmerische Vision fest. Im unmittelbar darauf folgenden Schritt erarbeiten Sie die Grundsätze der Unternehmenskultur. Die beste Wirkung erzielen Sie, wenn Sie Ihre Mitarbeiter hier mitarbeiten lassen – denn auch sie müssen diese Kultur leben und umsetzen (können).

Inhalte des Leitbildes – das wollen wir sein (Leitidee)

- Wer sind unsere Kunden? Wer sollen unsere Kunden sein?
- Diese Probleme lösen wir für unsere Kunden (Leistungen, Tätigkeitsbereiche).
- Das verstehen wir unter Fairness und Verantwortung (Beziehung zu Kunden, Mitarbeitern, zuweisenden Kollegen und Lieferanten, etc.).
- So führen wir unsere Mitarbeiter.

- Das ist uns im täglichen Miteinander wichtig.
- Darauf legen wir bei der Organisation und bei unserer Infrastruktur besonderen Wert.
- Das ist für uns bzgl. Investition, Gewinn und Finanzierung wichtig.
- So stellen wir Innovationen/Verbesserungen sicher.
- Service – was bedeutet dies für das gesamte Team?
- So arbeitet unser Team.

Prüfen Sie, ob Ihr Ergebnis folgenden Kriterien entspricht:

- Ist das Leitbild allgemein gültig?
- Vorschriften gehören nicht ins Leitbild – beschränkt es sich auf wesentliche Aussagen?
- Sind die Inhalte langfristig gültig?
- Werden Ziele und Wege zur Zielerreichung angeführt?
- Sind die erwähnten Ziele realisierbar (keine Luftschlösser)?
- Entsprechen alle Inhalte der Wahrheit?
- Sind die Inhalte aufeinander abgestimmt, oder widersprechen sich einige Aussagen?
- Sind aller Punkte einfach und verständlich formuliert?

Wichtig ist, dass Sie sich für das Erarbeiten Ihres Leitbildes genügend Zeit einplanen.

Wählen Sie am besten einen anderen Ort als Ihre Apotheke, sorgen Sie für ein ungezwungenes, offenes Klima, damit Sie und Ihre Mitarbeiter der Kreativität freien Lauf lassen können. Investieren Sie hier in einen Experten – er unterstützt Sie dabei effizient und strukturiert zu einem Ergebnis zu kommen und sorgt auch dafür, dass dieser Prozess zum Teambuilding beiträgt.

Veränderungen wie z.B. das Eintreten neuer Mitarbeiter wirken auf das gesamte Arbeitsumfeld ein. Stellen Sie rechtzeitig sicher, dass Ihr Leitbild die neuen Umstände berücksichtigt, und damit weiterhin Orientierung für alle Mitarbeiter sein kann. Gelingt es Ihnen, die Mitarbeiter für Ihre persönlichen und beruflichen Werte und Ziele zu begeistern, erzielen Sie die besten Ergebnisse.

Die Unternehmenskultur muss vom Apothekeninhaber (der Führungskraft, die automatisch auch Vorbild ist) aktiv gelebt, unterstützt und eingefordert werden. Ein wertschätzender Umgang miteinander, eine angenehme Stimmung und relaxte Atmosphäre wirken sich enorm positiv auf die Leistungen aller aus. Ein aktiv gestaltetes Umfeld erhöht zudem die eigene Lebensqualität. Der Kunde wird dieses angenehme Klima spüren und sich bei Ihnen wohl fühlen, immer wieder kommen und Sie auch weiterempfehlen!



Viktoria Hausegger
mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
www.mehrwertmarketing.at
office@mehrwertmarketing.at
+43 664 460 16 35
Wien

