

# Erfolg

## Das Apothekenleitbild – Teil 2:

### Das Leitbild Ihrer Apotheke entwickeln

Das Erarbeiten Ihres Leitbildes braucht Zeit. Wählen Sie dazu 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 in einen Experten – er unterstützt Sie dabei, effizient und strukturiert zu einem Ergebnis zu kommen und sorgt dafür, dass dieser Prozess zum Teambuilding beiträgt. Um Ihrer Apotheke ein Leitbild zu geben, sollten Sie als ersten Schritt folgende Fragen ehrlich beantworten:

- Wie kann ich ein dauerhaftes Wohlfühlklima für meine Kunden, meine Mitarbeiter und mich schaffen?
- Welche Werte sind für mich entscheidend, welches Wertesystem will ich leben?
- Was möchte ich mit meiner Apotheke verwirklichen?
- Wie stelle ich notwendige Finanzierungen sicher?
- Wo will ich in 5, 10 Jahren stehen – beruflich und privat?
- Möchte ich meine Apotheke an einen Nachfolger weitergeben – und wann?

Mit der Beantwortung dieser Fragen legen Sie die unternehmerische Vision fest.

### Leitidee

Im unmittelbar darauf folgenden Schritt erarbeiten Sie die Grundsätze der Unternehmenskultur. Die beste Wirkung erzielen Sie, wenn Sie Ihre Mitarbeiter daran mitarbeiten lassen, denn auch sie müssen diese Kultur leben und umsetzen können. Die Leitidee – der Inhalt des Leitbildes – umfasst folgende Punkte:

- Wer sind unsere Kunden? Wer sollen unsere Kunden sein?
- Diese Probleme lösen wir für unsere Kunden (Leistungen, Tätigkeitsbereiche).

Viktoria Hausegger, Inhaberin Agentur  
mehr.wert. für ärzte und apotheker –  
marketing, das gezielt bewegt  
www.mehrwertmarketing.at  
office@mehrwertmarketing.at  
0664/460 16 35



- Das verstehen wir unter Fairness und Verantwortung (Beziehung zu Kunden, Mitarbeitern, zuweisenden Kollegen etc...).
- So behandeln wir unsere Mitarbeiter.
- Das ist uns im täglichen Miteinander wichtig.
- Darauf legen wir bei Organisation und 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
- Was bedeutet das konkrete Hinarbeiten auf die Zukunft im Einzelnen für jeden Mitarbeiter?

Prüfen Sie, ob Ihr Ergebnis folgenden Kriterien entspricht: Ist das Leitbild allgemein und langfristig gültig ist und sich auf wesentliche Aussagen beschränkt? Sind die Ziele realisierbar und werden Wege zur Zielerreichung angeführt? Sind die Inhalte aufeinander abgestimmt, und entsprechen sie der Wahrheit? Sind alle Punkte einfach und verständlich formuliert? Stellen Sie sicher, dass Ihr Leitbild auch Veränderungen, wie das Eintreten neuer Mitarbeiter, berücksichtigt. Wenn es Ihnen gelingt, die Mitarbeiter für Ihre persönlichen und beruflichen Werte und Ziele zu begeistern, erzielen Sie die besten Ergebnisse. Die Unternehmenskultur muss vom Apothekeninhaber (Vorbildfunktion!) aktiv gelebt, unterstützt und eingefordert werden. Ein wertschätzender Umgang miteinander und eine angenehme Stimmung wirken sich enorm positiv auf die Leistungen aller aus. Ein aktiv gestaltetes Umfeld erhöht zudem die eigene Lebensqualität. Der Kunde wird dies spüren, sich bei Ihnen wohl fühlen, immer wieder kommen und Sie weiterempfehlen.