

# Erfolg

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



## Die schleichende Gefahr – der Boiled-Frog-Effekt (I)

**Langsame Verschlechterungen sind deshalb so gefährlich für Unternehmen, weil sie meist (zu) spät erkannt werden.**

Ob es sich um eine Apotheke oder um eine Versicherungsgesellschaft handelt – im Umgang mit Problemen zeigen die meisten Unternehmen eine ähnliche Herangehensweise: Krisen, die plötzlich auftreten, aktivieren alle Ressourcen zur Lösungsfindung. Zeigen sich jedoch Verschlechterungen nur allmählich und kontinuierlich, so werden sie weder ernst genommen noch kuriert, bis im schlimmsten Fall das Unternehmen zugrunde geht.

### Der „gekochte Frosch“

Das Problem des Nichtreagierens auf langsame Verschlechterungen wird als Boiled-Frog-Effekt („Gekochter-Frosch-

Effekt“) bezeichnet, weil es einem Phänomen aus dem Tierreich gleicht: Wird ein Frosch in heißes Wasser geworfen, springt er sofort wieder heraus. Wird das Wasser, in dem er sich befindet, langsam erhitzt, bleibt er darin, schlimmstenfalls bis er stirbt.

Kein Unternehmen kann sich eine derartige Verhaltensweise leisten, doch leider haben viele einen „Boiled-Frog-Blind-Spot“ entwickelt. Der Fokus liegt auf dem vermeintlich guten Ist-Zustand; es wird vergessen, dass (Ver-)Änderungen an der Tagesordnung sind und somit Verschlechterungen als potenzielles Risiko „eingeplant“ werden müssen.

Ein Boiled-Frog-Effekt ist deshalb für jedes Unternehmen so tückisch, weil jede schleichende Verschlechterung stets Wellen verursacht, die das gesamte Unternehmen erfassen können. Denn die Abwärtsentwicklung eines Unternehmensbereiches beeinflusst stets auch andere Bereiche innerhalb und außerhalb des gesamten Betriebes.

### Beispiele: Anzeichen des Boiled-Frog-Effekts

- Hat sich allmählich die Mitarbeiterbindung in einem Industriebetrieb negativ entwickelt, droht ein Qualitätsverlust in vielen Bereichen des Unternehmens: bei der Freisetzung von Innovationen, bei der Produktion, beim Verkauf, bei den Kundenbeziehungen – und letztendlich wieder beim Umsatz.
- Tritt in einer Kfz-Werkstatt eine schleichende Verschlechterung in der Beziehung zu Lieferanten und Zulieferern auf, wirkt sich dies mit der Zeit nicht nur auf die Produktion und die rechtzeitige Bereitstellung der Ware aus, sondern auch auf die Kundenbeziehungen (Abwanderung droht) – und letztendlich auf Verkauf und Umsatz.
- Verschlechtern sich in einer Apotheke allmählich die bestehenden Kundenbeziehungen, so dass Kunden zur Konkurrenz abwandern, bewirkt dies einen Imageverlust, der in weiterer Folge zu einer Verstärkung der „Abwanderungstendenzen“ führen und den (finanziellen) Erfolg massiv beeinträchtigen kann.

Für alle Unternehmen gilt es daher, diesen Boiled-Frog-Effekt möglichst früh zu erkennen und ihm rasch entgegenzuwirken.

**Im 2. Teil der Serie geht es um effektive Möglichkeiten, die Ihnen zur Verfügung stehen, um aus der Abwärts-spirale auszubrechen.**

WERBUNG, Stand 05/2014

Mit einer Investition in den  
**Megatrend Gesundheit**  
zum Veranlagungserfolg

Ihr Kundenbetreuer  
hält weitere Informationen  
für Sie bereit!

Apobank | Private Banking

**ABPharmaSelect**

Profitieren Sie von der Kombination einer  
AB Kassenobligation mit einem Pharma-Aktien Fonds

Die hier dargestellten Angaben stellen ausschließlich die wesentlichen Informationen und erheben nicht eine  
insbesondere nach wirtschaftlichen, steuerlichen und produktrechtlichen Gesichtspunkten notwendige individuelle  
Beratung. Die Information stellt weder ein Angebot, noch eine Einladung oder Empfehlung zum Kauf oder Verkauf  
von Finanzinstrumenten dar und dient insbesondere nicht als Ersatz für eine individuelle Finanzberatung. Die  
gemäß gültigen Entscheidungsbedingungen und weitere Informationen finden Sie unter www.apobank.at. Die  
Österreichische Apothekerkasse AG übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder  
Trennung der darin enthaltenen Informationen. Die Bilder sind unautorisiert.

www.apobank.at

Österreichische Apothekerkasse