

ApoCoach®: Motivation Umsatzplus

BARVERKAUF – DAS SCHLUMMERNDE POTENTIAL

Daß es „Gesundheit eben nicht zum Nulltarif gibt“ wird eine der zukünftigen Herausforderungen sein.

Die „heile Apothekenwelt“ gibt es, wie Sie alle wissen, schon lange nicht mehr. Die Situation verschärft sich weiter; seit Juli ist die Zuzahlung wieder drastisch angestiegen, das Verschreibungsverhalten der Ärzte ist in viel Fällen äußerst zurückhaltend, und die Ausgabebereitschaft der Kunden entwickelt sich auch nicht immer erfreulich – diese Liste ließe sich beliebig fortsetzen. Doch in schwierigen Zeiten ist mit Klagen allein keiner weitergekommen. Ihre Aktivität und natürlich die Ihres Teams ist nun gefordert, um in diesen schwierigen Zeiten wirksam gegenzusteuern. Denken Sie daran: Wer nicht handelt, wird behandelt. Aber was ist nun konkret zu tun?

„Initiative – Barverkauf steigern“

Seit Bestehen der ApoCoach GmbH haben wir Verkaufsschulungen, die sowohl für die ApothekenleiterInnen als auch deren Teams gedacht sind, in unserem Beratungsprogramm. Die „Initiative – Barverkauf steigern“ ist vielen von Ihnen als Kommunikationsschulung mit dem Schwerpunkt Komplettverkauf bereits bekannt. Hier wird nach anonymisierter Auswertung eines vorab ausgefüllten Fragebogens seitens des Teams für die Notwendigkeit des Handverkaufs sensibilisiert, und es werden Techniken der Kundenkommunikation sowohl theoretisch erklärt als auch praktisch vertieft. Diese Schulung kann wahlweise in zwei

ca. zweistündigen Einheiten vorgenommen werden oder aber auch als „Crash-Kurs“ beispielsweise an einem Samstagnachmittag. Auf die Teilnehmeranzahl und die zu wählende Zeit reagieren die ApoCoach-Berater so flexibel, daß eine Schulung an einem Samstagnachmittag mit einer Apothekenleiterin und 15 Mitarbeitern im Seminarraum eines Hotels genauso gerne (und erfolgreich!) durchgeführt wird wie eine mit einem Apothekenleiter und zwei Mitarbeiterinnen in dessen Büro oder gar Wohnzimmer. In jedem Fall werden nicht nur Inhalte vermittelt, sondern auch Verkaufsgespräche geübt. Sinn ist, daß teilweise ernst und teilweise heiter allen Teilnehmern, also dem Apothekenleiter bzw. der Apothekenleiterin und dem Team, die wirtschaftliche Notwendigkeit des Barverkaufs klargemacht wird und auch die Schwellenangst vor dem Komplettverkauf genommen wird. Das heißt, die möglicherweise vorhandene Barriere im Kopf wird abgebaut, und durch das Erlernen technischer Kniffe fällt das aktive Zugehen auf den Kunden viel leichter.

Motivation und Umsatzplus

Unsere altbewährte Schulung „Initiative – Barverkauf steigern“ heißt heute „Motivation und Umsatzplus“. Es handelt sich um die bewährten Inhalte, jedoch steckt heute eine neue Dynamik dahinter. Dies ist so zu erklären: Bei vielen

unserer Beratungen auch jenseits der Kommunikationsschulungen fiel uns auf, daß in den Teams des öfteren eine mehr oder weniger stark ausgeprägte Unlust vorhanden ist. So legen wir – häufig auch in Einzelgesprächen – großen Wert auf den Faktor Motivation, da ein demotiviertes Team oft auch unbewußt eine ne-



Ines Schulze-Schlüter erklärt Kommunikationsregeln.

gative Grundstimmung in sich birgt und nach außen zum Kunden trägt.

Was ist nun Motivation?

Viele ApothekenleiterInnen glauben, daß sich Motivation über sogenannte Motivationsfaktoren, wie z. B. Prämien, großzügige Urlaubsregelungen, das Weihnachtessen o. ä., steuern ließe. Das Problem bei solchen Motivationsfaktoren ist, daß diese nicht unbedingt beständig sind; d. h., wenn z. B. aufgrund finanzieller Engpässe die Weihnachtsgratifikation geringer ausfällt oder gar gestrichen wird, schwindet mit ihr auch die Motivation. So muß man also von der anderen Seite an den Faktor Motivation herangehen. Das bedeutet per Definition, daß Motivation die Vermeidung von Demotivation ist. Dies mag etwas abstrakt klingen, bedeutet jedoch im Klartext ganz simpel: Als

ApothekenleiterIn sollte ich mich nicht fragen: Wie motiviere ich meine Mitarbeiter, sondern: Wie vermeide ich es, sie zu demotivieren? Die Vermeidung von Demotivation, also die Erhaltung der Motivation oder auch deren Erreichen wird in jedem Fall sehr individuell anzugleichen sein.

Die eine Mitarbeiterin braucht vielleicht besonders viel Lob, der nächste Mitarbeiter mag dankbar sein, wenn er ab und an ein kurzes Gespräch über vielleicht schwierige private Verhältnisse führen kann und der oder die Dritte fühlt sich mit der Übernahme von Sonderaufgaben bestärkt und somit motiviert.

Beim Aufspüren solcher Motivationsaspekte helfen die ApoCoach-Berater gerne mit.

Fazit: Der Rezeptumsatz der Apotheke ist zum Unsicherheitsfaktor geworden. Die Zuzahlungen sind weiter gestiegen, und die Unlust des Kunden darüber bekommt auch das Apothekenpersonal zu spüren. Die Möglichkeit, dieses Wissen um ungünstige Faktoren dahingehend umzudrehen, daß die Mitarbeiter Seehofers' Unterfangen als Chance begreifen, ihren Kunden zu transportieren, daß es „Gesundheit eben nicht zum Nulltarif“ gibt, wird eine unserer zukünftigen Herausforderungen sein. Packen wir sie an!

Wir freuen uns, wenn Sie auf uns zukommen und das Verkaufstraining „Motivation und Umsatzplus“ mit uns angehen wollen. Sollten Sie vorher Referenzen wünschen, sprechen Sie uns gerne an.

Einer Ihrer Kollegen, der vor einem Jahr mit seinem elfköpfigen Team diese Schulung mitgemacht hat, schreibt, während seine Kollegen im Umkreis ca. 7 % Umsatzverlust hinnehmen müssen, weiterhin zweistellige Zuwachsraten. Wenn dies auch sicher nicht nur mit meiner Schulung zu tun hat, ein bißchen stolz macht es mich schon ... ◀

Das ApoCoach Team:

Dipl.-Vw. Horst Tiedtke
Dipl.-Bw. Ines Schulze-Schlüter,
Dipl.-Kfm. Stefan Lange,
Apothekerin/Bw
Nicola Leue

Gleueler Straße 269
50935 Köln
Tel. (02 21) 94 36 37-0
Fax (02 21) 94 36 27-99