



APOTHEKENENTWICKLUNG

## Der Halbjahres-Check für Ihre Apotheke: Werden Sie Ihre Jahresziele erreichen?

von PTA Birgit Hallmann, Neustadt

**I** Viele Apotheker setzen sich zu Beginn des Jahres ehrgeizige Ziele für das neue Jahr. Leider geraten manche dieser Ziele im Alltagsgeschäft schnell wieder in Vergessenheit. Die Jahresmitte ist daher ein guter Zeitpunkt für die Frage, ob die ursprünglichen Jahresziele auch wirklich erreicht werden und wo die Apotheke zum Jahresende voraussichtlich stehen wird. Dann ist es meistens noch nicht zu spät, Ziele und Tätigkeiten anzupassen, versäumte Maßnahmen nachzuholen und Erkenntnisse aus dem ersten Halbjahr für die Gestaltung der zweiten Jahreshälfte zu berücksichtigen. **I**

### Ablauf des Halbjahres-Checks

Wählen Sie für den Halbjahres-Check einen Zeitpunkt und einen Ort, an dem Sie ungestört nachdenken können, ohne durch Telefonate oder Mitarbeiter unterbrochen zu werden. Verwenden Sie die folgenden sieben Fragen, damit der Check strukturiert abläuft und alle wichtigen Punkte berücksichtigt werden. Der Zeitbedarf je Frage beträgt in den meisten Fällen ca. 20 bis 30 Minuten. Halten Sie Ihre Erkenntnisse unbedingt schriftlich fest, damit gute Ideen nicht in Vergessenheit geraten, und erstellen Sie zum Abschluss des Checks einen Aktionsplan mit Prioritäten sowie Zuständigkeiten für die Umsetzung.

#### 1. Welche Jahresziele wurden im ersten Halbjahr erreicht?

Prüfen Sie zunächst alle Ziele, die Sie sich zu Beginn des Jahres 2016 gesetzt haben, und kennzeichnen Sie die bereits erreichten Ziele mit einem grünen Smiley. Ziele, die noch nicht vollständig erreicht wurden, bei denen aber Fortschritte erzielt wurden, können Sie mit einem gelben Smiley versehen. So lenken Sie den Fokus zunächst ganz bewusst auf die Erfolge des ersten Halbjahres. Überprüfen Sie insbesondere, ob die Umsatz- und Gewinnziele für das erste Halbjahr erreicht wurden.

#### 2. Was wurde im ersten Halbjahr besonders gut gemacht?

Überlegen Sie, was im ersten Halbjahr besonders gut funktioniert hat und folglich im zweiten Halbjahr beibehalten oder sogar intensiviert werden sollte. Vielleicht gab es positive Rückmeldungen von Kunden zu bestimmten Leistungen, Lob für eine besonders gelungene Aktion oder ein gutes Beschwerdemanagement hat dazu geführt, dass verärgerte Kunden schnell zufriedengestellt werden konnten und der Apotheke treu geblieben sind.

#### 3. Was hätte im ersten Halbjahr anders gemacht werden sollen?

Es wird immer Dinge geben, bei denen sich rückblickend zeigt, dass es eine bessere Vorgehensweise gegeben hätte. War die interne Kommunikation nicht

Zeitbedarf ca. 20 bis  
30 Minuten je Frage

Gutes beibehalten  
oder sogar  
intensivieren

immer optimal oder sind fachliche Fehler aufgetreten? Hat es vermeidbare Retaxationen gegeben oder wurden formale Vorschriften nicht eingehalten? Wurden Dokumentationspflichten nicht beachtet oder Vereinbarungen aus Mitarbeiterbesprechungen nicht umgesetzt? Mit dieser Frage prüfen Sie, was im zweiten Halbjahr verändert oder nachgeholt werden muss.

#### 4. Was ist im zweiten Halbjahr zusätzlich zu berücksichtigen?

Überlegen Sie, ob im ersten Halbjahr Ereignisse eingetreten oder Informationen bekannt geworden sind, die zu Beginn des Jahres noch nicht vorhersehbar waren bzw. nicht vorlagen. Vielleicht hat es gesetzliche Änderungen oder neue fachliche Erkenntnisse gegeben. Müssen diese neuen Erkenntnisse im zweiten Halbjahr berücksichtigt werden? Ist eine inhaltliche bzw. zeitliche Anpassung der ursprünglichen Jahresziele erforderlich?

Inhaltliche bzw. zeitliche Anpassung der Jahresziele erforderlich?

#### 5. Worüber haben sich Kunden im ersten Halbjahr beschwert?

Wenn sich Kunden beschweren, ist das fast immer ein Zeichen dafür, dass Verbesserungsbedarf in der Apotheke besteht – vor allem, wenn sich mehrere Kunden aus demselben Grund beschwert haben. Bei einer zur Zufriedenheit des Kunden geregelten Reklamation bestehen gute Chancen, dass der Kunde der Apotheke weiterhin treu bleibt. Tragen Sie daher die häufigsten Kundenbeschwerden des ersten Halbjahres zusammen und überlegen Sie, wie diese zukünftig vermieden oder zumindest besser aufgefangen werden können.

#### 6. Was hat bei den Mitarbeitern Stress und Ärger verursacht?

Neben wirtschaftlichen Überlegungen sollten Sie auch an Ihre Mitarbeiter denken – nämlich an die Beseitigung von Stressfaktoren, die Ihren Mitarbeitern derzeit die Arbeit erschweren. Vielleicht ist jemand aus dem Team zeitlich überlastet oder fachlich überfordert. Oder es stört einzelne Mitarbeiter, dass Vereinbarungen und Regeln nicht immer von allen Kollegen eingehalten werden. Stress kann auch entstehen, wenn sich Mitarbeiter mit sehr unterschiedlichen Arbeitsmethoden ein Aufgabengebiet teilen müssen. Halten Sie alle erkennbaren Stressfaktoren schriftlich fest und überlegen Sie, wie im kommenden Halbjahr möglichst viele dieser Faktoren beseitigt werden können. Auf diese Weise signalisieren Sie: „In unserem Team ist jeder wichtig und wir legen großen Wert darauf, dass sich alle Teammitglieder bei uns wohlfühlen.“ Mitarbeiter, die sich auf diese Weise wertgeschätzt fühlen, werden sich sicherlich auch motiviert für die Ziele des zweiten Halbjahres einsetzen.

Wertschätzung steigert die Motivation

#### 7. Welche Ziele können noch erreicht werden?

Prüfen Sie zunächst, ob Ihre Jahresziele angesichts der im Halbjahres-Check gewonnenen Erkenntnisse unverändert beibehalten werden können. Formulieren Sie dann alle Maßnahmen, die Sie im zweiten Halbjahr zusätzlich umsetzen wollen, und legen Sie fest, wer für die Umsetzung zuständig sein soll und bis wann. Fassen Sie alle Maßnahmen für das zweite Halbjahr schriftlich zusammen. So können Sie am Jahresende sehen, welche Ziele im zweiten Halbjahr noch erreicht werden konnten.

Verantwortliche Mitarbeiter und Umsetzungszeitpunkte festlegen