

Delfs-Training ETT

Die Krise beginnt jetzt
Sie wissen genug, um richtig zu handeln
Zusammen sind wir stark

Die Krise beginnt jetzt

Pandemie, Shutdown, völliger Stillstand mancher erfolgsgewohnter Branchen. Nicht mehr funktionierende Lieferketten sind dagegen ein kleineres Übel, mit dem Sie in den Apotheken zu tun hatten und immer noch haben. Vieles ist in Bewegung geraten. Manches kontrolliert. Das Meiste unkontrolliert.

Die Digitalisierung holt in einem Maße auf, mit dem niemand vor der Pandemie gerechnet hat. Die Digitalisierung betrifft alle Bereiche. Sie beginnt in den Schulen. Sie ist eine feste Größe an den Universitäten, im Gesundheitswesen, in der Verwaltung, in den Banken, in der Industrie, im Handel. Alle rüsten auf. Alle machen mit.

Es gäbe vieles über alle Bereiche und alle Anwendungen zu sagen. Konzentrieren wir uns jedoch auf die Apotheke. Was die Digitalisierung und Globalisierung für den Einzelhandel bedeutet, wissen wir alle. Es gibt Verlierer. Es gibt Gewinner. Amazon sei stellvertretend für Internet-Anbieter genannt. Mit Amazon ist mittelfristig zu rechnen. Internet frisst Handel. Sie werden vielleicht noch gar nicht von dem verrückten Plan gehört haben, dass in manchen Innenstädten Ladenlokale dem Einzelhandel mietfrei angeboten werden sollen, damit nicht ganze Straßenzüge entvölkert werden.

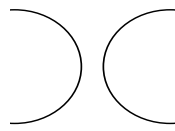
Was heißt das konkret für den Einzelhandel vor Ort? Ist er bereits aufgegeben? Ist er schon tot, weil nicht mehr zeitgemäß? Ist der Einkauf vor Ort nur noch auf wenige Branchen begrenzt? Möbelhäuser? Lebensmittelanbieter, wie EDEKA, LIDL, ALDI et.al.?

Welchen Stellenwert wird künftig die Apotheke vor Ort einnehmen?

Der Angriff auf die traditionelle Vorort-Apotheke hat schon lange vor der Corona-Krise begonnen. „Mein Rezept bekommt die ...“ (NN im Internet), tönt es Tag für Tag in den Werbespots.

Es sind nicht wenige Ihrer Kollegen, die jetzt in der Krise mit einem Online-Shop begonnen haben, weil sie es den Kunden leicht machen möchten, ihre Rezepte oder ihre Warenwünsche an ihre Stamm-Apotheke zu schicken. Wer will eine solche Maßnahme kritisieren? Zeigt sie doch: Die Zeichen der Zeit sind erkannt. Zeigt sie doch: Die Apothekerinnen und Apotheker suchen nach Alternativen. Zeigt sie jedoch in jedem Fall: Zu handeln sind nicht wenige bereit.

Die Frage stellt sich: Ist der Online-Shop – mit der Einschränkung der lokalen Maßgabe, Rezepte des eigenen Kundenstammes zu sichern – die richtige Maßnahme? Selber einen Online-Shop in vollem Maße zu betreiben, heißt, gegen die Großen im Versandhandel anzutreten. Selber einen Online-Shop in vollem Maße zu betreiben, heißt konkret, sich mit Giganten, wie Amazon, messen zu wollen.



Sie wissen genug, um richtig zu handeln

Wer kennt nicht die Geschichte von David und Goliath? Nach seinem Sieg gegen Goliath wurde David zum legendären König und zum Vater des Königs Salomon, dessen Weisheit wir heute, nach ca. 3.200 Jahren, immer noch rühmen. Die Steinschleuder war es, mit der David den Riesen Goliath besiegte. Nicht die Waffen des Riesen führte David gegen Goliath in den Kampf. Die schlaue List der Steinschleuder war es, der Goliath nichts entgegenzusetzen hatte.

Woraus besteht die Steinschleuder der Präsenz-Apotheke?

Doch sicherlich nicht in den Waffen von Amazon, des Logistik-Profis?

Halten Sie bitte einen Moment inne und beantworten die Frage: Warum haben Sie Ihren Beruf ergriffen? Was war Ihr Plan, Apothekerin, Apotheker, PTA oder PKA zu werden?

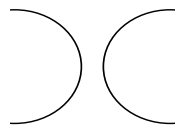
In der Quarantäne hat es sich gezeigt, worauf die Menschen Wert legen. Wonach sie sich sehnen. Obwohl sie ein festes Dach über dem Kopf hatten, obwohl sie zu essen und zu trinken hatten, obwohl sie über die Medien bestens informiert und unterhalten wurden, obwohl sie ... es fehlte ihnen etwas Wesentliches. Es fehlte ihnen der zwischenmenschliche Kontakt. Es fehlte ihnen eine herzliche Beziehung, eine vorbehaltlose Wertschätzung, eine nachhaltige Zuwendung. Um es auf den Punkt zu bringen: Es fehlte der liebevolle Umgang: Nicht allein gelassen zu werden; umsorgt zu werden; für einander da zu sein.

Genau darin liegt die Chance der Präsenz-Apotheke. Sie wissen genug, um richtig zu handeln. Ihre Steinschleuder ist die herzliche Beziehung, die vorbehaltlose Wertschätzung und achthaltige Zuwendung zu den Kunden. Den liebevollen Umgang kann kein Internet-Anbieter leisten. Den Kunden erleben zu lassen, dass Sie für ihn da sind, dass Sie sich um ihn sorgen und an seiner aktuellen Lage Anteil nehmen, ihm im Bedarfsfall Hilfe anbieten. Das kann kein Online-Shop. Auch darin liegt die Zukunft der Präsenz-Apotheke.

Stellen Sie sich bitte die Frage, was der Kunde bei einem Apotheken-Besuch wünscht und was er normaler Weise bei einem Apotheken-Besuch erhält. Nehmen Sie bitte den Standpunkt des Kunden ein: Mit dem Kopf des Kunden wahrnehmen und das Wahrgenommene verarbeiten. Früher nannten wir das: Mit dem Kopf des Kunden denken. Und vor allem mit dem Bauch des Kunden fühlen.

Beobachten Sie doch einmal Ihre Kolleginnen und Kollegen, wie sie ein Rezept des Kunden annehmen, es bearbeiten, es dem Kunden aushändigen und ihn verabschieden. Beobachten Sie das bitte auch einmal in Zeiten des Hochbetriebs, in denen Sie eigentlich im Handverkauf dringend gebraucht werden und nicht als Beobachterin oder Beobachter abseits stehen und zusehen dürften. Es soll kein Vorwurf sein. Es ist zu verstehen, dass es jetzt schnell gehen muss. Da werden die oben beschriebene nachhaltige Zuwendung, die herzliche Beziehung und die vorbehaltlose Wertschätzung in vielen Fällen auf der Strecke bleiben. Was kann der Kunde dafür, gerade zu so einer Stoßzeit die Apotheke betreten zu haben.

Was ist zu tun, um den Kunden so zu bedienen, dass seine Erwartungen, die er an einen Besuch in Ihrer Apotheke hat, zu jeder Zeit erfüllt werden?



Delfs-Training ETT

Zusammen sind wir stark

Die Frage stellt sich vielleicht, ob etwas verändert werden muss.

Die Frage stellt sich, was es zu verändern gibt und wie es zu verändern ist.

Vor diesem Hintergrund kann es mit dem Team losgehen:

„Die Krise beginnt jetzt“ und „Wir wissen genug, um richtig zu handeln“

1. Schritt

Alle werden ins Boot geholt und mit eingebunden – vom Chef bis zum jüngsten Praktikanten. In einem Erkundungsprozess erarbeiten Sie, wie es in Ihrer Apotheke derzeit zugeht, wie die Kunden den Apothekenbesuch bei Ihnen erleben, wie sich Ihr Team für die Kunden nachhaltig empfiehlt, damit sie Ihnen treu bleiben und nicht im Internet bei einer Versand-Apotheke bestellen.

Konzentrieren Sie sich dabei in erster Linie auf den zwischenmenschlichen Umgang mit dem Kunden.

Die gern als gute Beratung beschriebenen Informationen an die Kunden, wie es einzunehmen, anzuwenden und was es zu beachten gibt, sind Pflichttexte, zu denen Sie bei der Abgabe gesetzlich verpflichtet sind.

Der Erkundungsprozess bezieht sich in erster Linie auf den oben beschriebenen zwischenmenschlichen Kontakt zum Kunden.

2. Schritt

Wenn Sie den aktuellen Umgang mit den Kunden in Ihrem Team erkundet haben, bewerten Sie ihn bitte. Auf Ihrer individuellen Basis erarbeiten Sie für Ihren Standort minimale und maximale Anforderungen für Ihre zukünftigen Kundengespräche.

3. Schritt

Im nächsten Schritt üben Sie diese ein.

4. Schritt

Diese geänderte anspruchsvolle Kommunikation will auch gelebt werden. Dazu möchte sie in Fleisch und Blut übergehen und immer wieder kleine Erfolge erleben.

Zu allen vier Schritten bieten wir, das Delfs-Team, Ihnen Hilfen an. Falls Sie es möchten, begleiten wir Ihr Team in einem Spezialprogramm, sich für Ihre Kunden auch in der Zukunft zu empfehlen.

Abschließend bleiben drei Fragen:

Die Krise beginnt jetzt. Sind Sie bestens auf die Krise vorbereitet, um die Chancen zu nutzen?

Sie wissen genug, um richtig zu handeln. Tun Sie es schon oder planen Sie es noch?

Zusammen sind wir stark. Schaffen Sie es allein oder wünschen Sie externe Impulse?