



BODO SCHMITZ-URBAN  
PRÄSENTIERT:

# APOTHEKEN INHABER REPORT

WARUM DU JETZT HANDELN  
MUSST, UM NICHT ALS  
VERLIERER HERVORZUGEHEN!

- Die besten Mitarbeiter gewinnen
- Effiziente Systeme und Strukturen schaffen
- Als Inhaber aus dem Tagesgeschäft ziehen
- Betriebswirtschaftliche Sicherheit aufbauen

So machst Du Deine Apotheke

# ZUKUNFTSSICHER

## MIT PRAXISBEISPIELEN:

So stellen andere Inhaber ihre  
Apotheken bereits auf Erfolgskurs

## BONUS:

Dein Ticket zum kosten-  
freien Online-Workshop,  
bei dem Du gemeinsam mit  
Bodo Schmitz-Urban in die  
Umsetzung kommst.



# Warum ich diesen Report geschrieben habe

Ich bin davon überzeugt, dass die Fähigkeit, das Apotheken-Tagesgeschäft zu beherrschen, heute bei Weitem nicht mehr ausreicht, um eine Apotheke erfolgreich zu führen. Als Apothekeninhaber braucht man heute und noch mehr in Zukunft: **unternehmerische Fähigkeiten.**

Denn ohne diese, hat es mir selbst einmal fast das Genick gebrochen, als ich in meinen Apotheken im Tagesgeschäft fest hing und weder Zeit für Apothekenentwicklung, noch für mein Privatleben hatte.

Damals habe ich es mit Hilfe zahlreicher Mentorings in den Bereichen Marketing, Management, Führung und Recruiting, geschafft, mich aus den Fesseln des Tagesgeschäfts zu befreien, Strukturen für mehr Effizienz, Kunden- und Mitarbeitergewinnung aufzubauen und wieder die Kontrolle über meine Apotheken und damit über mein Leben zu bekommen.

Und weil diese Methoden an jedem Standort funktionieren, habe ich 2019 die BSU-Akademie ins Leben gerufen, mit der ich Dich, wie bereits schon viele andere Inhaber, innerhalb von nur 12 Monaten auch zum starken Unternehmer mache, der seine Apotheke erfolgreich auf Autopilot stellt und wieder Zeit für sein Leben hat.

## KONTAKT

BSU-Akademie  
Bodo Schmitz-Urban  
Gerresheimer Landstraße 125  
40627 Düsseldorf

www.bodo-schmitz-urban.de  
kontakt@bodo-schmitz-urban.de  
Tel: 0211 33760742

*Disclaimer: Aus Gründen der Lesbarkeit werden evtl. nicht immer alle Geschlechter genannt. Selbstverständlich sind dabei immer alle Geschlechter gemeint.*

# Warum dieser REPORT

Dein  
ganzes  
Leben

## verändern wird

Hallo, mein Name ist Bodo Schmitz-Urban. Seit über 10 Jahren bin ich Apotheken-Inhaber und lege seit vielen Jahren meinen Fokus darauf, meine Apotheken auf Autopilot zu stellen.

Das bedeutet, dass ich Strukturen und Systeme entwickelt habe, mit denen ich

- **zuverlässig die besten Mitarbeiter gewinne**
- **die Effizienz im Unternehmen permanent steigere**
- **kaum noch selbst IM Unternehmen arbeiten muss**
- **systematisch neue Kunden gewinne und binde**

Diese unternehmerische Herangehensweise hat mein Leben als Apotheken-Inhaber vollkommen verändert. Von einem stressigen und zermürbenden Inhaber-Leben, bei dem ich mich beinahe selbst als Opfer der Umstände abgestempelt habe und kaum noch Zeit für mein Privatleben hatte, hin zu einem energiereichen und freien Inhaber-Leben, bei dem ich genau weiß, was ich zu tun habe, um alle meine Ziele zu erreichen.

In diesem Report erfährst Du genau, welche Schritte Du gehen kannst, um die gleichen Resultate bei Dir zu erzielen. Ich empfehle Dir diesen Report als Vorbereitung auf den nächsten Online-Workshop, den ich Dir außerdem kostenfrei anbiete. In diesem Workshop bekommst Du nochmal mehr Input und Motivation, um die Dinge bei Dir richtig umzusetzen.

### WARUM ICH DIR ALL DAS KOSTENFREI ANBIETE

Ich bin davon überzeugt, dass die inhabergeführte Apotheke eine wichtige Säule unseres Gesundheitssystems ist. Und genauso bin ich davon überzeugt, dass zukünftig nur noch die Apotheken eine Chance haben zu überleben, die sich unternehmerisch professionell aufstellen. Bei denen sich die Inhaber aus dem Tagesgeschäft herausziehen und ihren Fokus auf die Themen Mitarbeitergewinnung, Mitarbeiterführung, Systeme, Strukturen und Marketing richten, um zu wachsen.

Das bedeutet auch, dass ich mir sicher bin, dass Apotheken-Inhaber, die ihre Unter-

nehmer-Aufgaben vernachlässigen und sich auf andere verlassen (Kammer, Verbände, Politik etc.), das Nachsehen haben werden.

Und weil ich weiß, wie schwierig es ist, die Zeit, das Wissen und die Klarheit zu bekommen, um auf die eigene Zielgerade zu gelangen, wenn man im Tagesgeschäft "gefangen" ist, verstehe ich es als meine Pflicht und auch Herzensangelegenheit, andere Inhaber bei diesem Veränderungsprozess zu unterstützen.

Natürlich habe auch ein Angebot für Dich, wenn Du möglichst schnell und sicher zum Ziel kommen willst. Denn ich biete seit einigen Jahren eine komplette Akademie für Inhaber an, die sich vom Heilberufler zum Unternehmer entwickeln wollen und sämtliche relevanten Erfolgs-Stellschrauben in Best-Practice-Begleitung bei sich umsetzen wollen.

Jetzt wünsche ich Dir erst einmal viel Erfolg bei der Umsetzung mit diesem Report und Workbook.

Mit kollegialen Grüßen  
**Bodo Schmitz-Urban**

SCHRITT 1

# Apotheker vs. Inhaber

Um sich als Apotheker selbstständig zu machen, reicht ein Pharmaziestudium nach wie vor aus.

Um seine Apotheke selbstständig zu machen, reicht das pharmazeutische Wissen allerdings bei Weitem nicht aus.

Das merken heute immer mehr Apotheken-Inhaber daran, dass Ihnen immer mehr Zeit fehlt.

Ihnen fehlt die notwendige Zeit für die Gewinnung der passenden Mitarbeiter, zum Aufbau von Strukturen und effizienten Prozessen. Ihnen fehlt die Zeit für richtig gutes Marketing und Ihnen fehlt Zeit für ihr Privatleben.

Ihnen fehlt die notwendige Zeit, um genau die richtigen Dinge zu tun, um ihr Unternehmen Apotheke so aufzubauen, dass es „selbstständig“ ohne ihre permanente Anwesenheit wirtschaftlich läuft und in ihr Leben passt. Dabei suchen sie aus dem Nebel des Tagesgeschäfts heraus nach Lösungen für ihre Probleme. Sie suchen nach DER WUNDERPILLE.

Allerdings finden sie diese Wunderpille nicht. Warum: Weil es sie da draußen nicht gibt.

Und jetzt verrate ich Dir ein Geheimnis: DU BIST DIE WUNDERPILLE!

Wenn Du Dir die unternehmerischen Fähigkeiten aneignest, die es braucht,

- um Deine Apotheke auf eine klare Marketingbahn zu bewegen, die Deine Apotheke zur starken Marke am Standort macht
- um die Unternehmensstrukturen zu schaffen, die Deine Apotheke selbstständig machen
- um die besten Mitarbeiter zu gewinnen, die für Deine Apotheke brennen
- um Deine Apotheke auf ein solides betriebswirtschaftliches Fundament zu stellen

Dann kannst Du alle Deine Herausforderungen regelmäßig und nachhaltig SELBER LÖSEN und bist nicht mehr angewiesen auf Agenturen, Headhunter und teure Verprechungen!

Und es ist ein kompletter Unterschied, ob DU selbstständig bist, oder ob DEIN UNTERNEHMEN selbstständig ist.

Als Selbstständiger bist DU "selbst und ständig", das bedeutet, dass Deine Apotheke nur dann effizient läuft, wenn Du selbst vor Ort bist. Das bedeutet auch gleichzeitig, dass Du selbst der limitierende Faktor für das Wachstum und die Qualität Deiner Apotheke bist, sowie für Deine Freiheit. Denn Deine Person ist nicht skalierbar. Daher ist es entscheidend wichtig, die Verantwortung von Deiner Person zu lösen und Dein Wissen über die effiziente Prozessabwicklung auf Deine Mitarbeiter zu übertragen. Damit Dein Unternehmen wachsen kann.

Als Unternehmer ist es NICHT Dein Auftrag, die Aufgaben IM Unternehmen selbst zu erledigen, sondern ES IST DEIN AUFTRAG effiziente Strukturen und Systeme zu schaffen, die von Deinen Mitarbeitern bedient werden können und wollen. Und zwar so, dass Dein Unternehmen auch ohne Deine persönliche Anwesenheit betriebswirtschaftlich funktioniert und wächst.

## UM DAS ZU ERREICHEN, MUSST DU:

1. Veränderung wirklich wollen
2. Veränderung wirklich zulassen
3. Mit der Veränderung bei dir beginnen



Björn kommt aus einer Apothekerfamilie, sein Vater hat seit Jahrzehnten eine Apotheke, die sich in den letzten Jahren von ehemals 15 auf 1,5 Mitarbeiter kleingeschrumpft hat. Björn hat dort jahrelang als angestellter Apotheker mitgearbeitet und natürlich viel von dem pessimistischen Mindset seines Vaters für sich verarbeiten müssen.

2018 hat er sich als Apothekeninhaber selbstständig gemacht und in den letzten Monaten gelernt, dass er nur wachsen kann, wenn er es vom Kopf her zulässt. Wenn er es schafft, sich gedanklich von seinem Auftrag als Apotheker zu lösen, in dem er diesen auf seine Mitarbeiter überträgt und sich voll und ganz darauf fokussiert, wie er die Strukturen aufbaut, die sein Unternehmen wachsen lassen.

### PRAXISBEISPIEL:

**AUFGABE: ERFOLG BEGINNT IM KOPF BEANTWORTE DIR EINMAL DIE FRAGEN:**

Warum willst Du eine Veränderung?

Was genau möchtest Du verändern?

Was könnte Dich davon abhalten diese Veränderung wirklich durchzuziehen?

SCHRITT 2

# Deine starke Apothekenmarke

Um in einem Markt der absoluten Vergleichbarkeit hervorstechen und die besten Kunden und Mitarbeiter zu gewinnen und zu binden, brauchst Du eine emotional aufgeladene starke Apothekenmarke.

Denn aus Kunden- und Mitarbeitersicht sind erst einmal alle Apotheken gleich: Ein Ort wo Medikamente herausgegeben werden und wo zu Medikation und Gesundheitsthemen informiert wird (Ähnlich wie ein Auto ein Fortbewegungsmittel mit vier Rädern ist).

Erst der emotionale Mehrwert (Nutzen) motiviert Menschen dazu, Kunden oder Mitarbeiter zu werden.

Diesen emotionalen Mehrwert gilt es, in einem einzigartigen Nutzenversprechen zu formulieren und zu kommunizieren (Deine Mission / Apothekenphilosophie).

Warum Marketing ohne Branding wenig zielführend ist  
Beim Branding geht es darum, zu definieren, wofür Dein Unternehmen steht. Dein Branding besteht aus

der Mission (dem einzigartigen Nutzenversprechen), den Werten und den sichtbaren Elementen (Gesichter und Logo) Deines Unternehmens. Branding bedeutet permanent emotionale Nutzengeschichten zu erzählen und Menschen zu binden.

Beim Marketing geht es darum, Menschen auf Dein Unternehmen und Angebot aufmerksam zu machen, ihr Interesse zu wecken und dazu zu motivieren, zu Dir zu kommen.

Dein Marketing sorgt also dafür, dass Menschen mit Deiner Apotheke interagieren, während Dein Branding dafür sorgt, dass Kunden und Mitarbeiter auf Jahre zu Dir kommen und bei Dir bleiben. Dein Branding ist der rote Faden, der Dein Marketing effizient macht, da Du Klarheit hast, welche Marketing-Maßnahmen überhaupt Sinn machen, um Menschen zu gewinnen, die Du auch binden kannst und mit denen Du auf lange Sicht auch Geld verdienen kannst.

Wie betreibst Du nun wirksames Branding und Marketing

Mache Dir klar, warum Du Dich mit Deiner Apotheke selbstständig gemacht hast. Für welche heilberuflichen Werte stehst Du? Durch welche Apotheken-Philosophie möchtest Du die Menschen gewinnen, weil ihnen bei Dir besonders gut weitergeholfen wird?

Schule Dein Team in dieser Formulierung und trainiere sie, diese Mission geschlossen konsequent zu leben.

In unserem Mentoring erarbeiten wir Deine Apotheken-Philosophie, arbeiten an Deinem Branding und an Deinem Marketing, damit Du gezielt die Kunden und Mitarbeiter gewinnen kannst, mit denen es Dir wirtschaftlich und emotional wirklich Spaß macht zusammenzuarbeiten.

Du erfährst, wie Du die Qualität Deiner Apotheke so sichtbar machst, dass die Menschen den einzigartigen Mehrwert von Deiner Apotheke verstehen und zu schätzen wissen.



**PRAXISBEISPIEL:**  
*Kerstin ist Apothekerin aus Leidenschaft. Sie liebt es, Ihre Kunden hochwertig zu beraten und empathisch zu versorgen und ihnen dadurch das gute Gefühl von Sicherheit und Zugehörigkeit zu geben.*

*Und genau so wollte sie auch immer wahrgenommen werden. Allerdings hat sie sich nie große Gedanken gemacht, wie sie Ihre einzigartige Qualität auch einzigartig kommuniziert und auf eine Kommunikation gesetzt, die sich kaum von der anderer Apotheken unterscheidet.*

*Das führte dazu, dass Sie nicht so viele Kunden und Mitarbeiter gewann, wie es ihr möglich gewesen wäre, dadurch, dass sie im "Apotheken-Einheitsbrei" unterging. Dies änderte sich, als sie ihre Kommunikation änderte. Von pauschalen Durchschnitts-Aussagen hin zu einer kristallklaren Formulierung, wofür sie antritt.*

## MEHR MENSCH ALS PATIENT

Wir finden durch unser breites pharmazeutisches Wissen und unsere einfühlsame Beratung die optimale Lösung für Ihre Gesundheit. Dafür nehmen wir uns die notwendige Zeit, damit Sie genau das bekommen, was Sie brauchen:

Ein sicheres Gefühl bei der Medikamenteneinnahme und ein vitaleres Gefühl im Alltag.

### AUFGABE: Dein einzigartiges Nutzenversprechen

Formuliere einmal Dein einzigartiges Nutzenversprechen, welches Kunden bereits beim ersten Berührungspunkt verstehen lässt, warum sie ausgerechnet zu Dir kommen sollen.

## SCHRITT 3

# Dein betriebswirtschaftliches Fundament



Dein betriebswirtschaftliches Fundament besteht aus drei Schichten:

- 1) **Klarheit über Deinen Status quo** und Deine Entwicklung pro und retrospektiv
- 2) **Ein funktionierendes Geschäftsmodell**, welches auch ohne Deine persönliche Anwesenheit im Tagesgeschäft funktionieren kann
- 3) **Eine permanente Liquidität** in der Höhe von mindestens einem Großhandels-Monatsumsatz

### Klarheit über Deinen Status quo und Deine Entwicklung pro und retrospektiv

Wenn Du Deine Zahlen nicht kennst, weißt Du auch nicht wo Du stehst.

Ich treffe immer wieder auf Inhaber, die weder einen Plan haben, wo sie stehen, noch wohin sie sich entwickeln. Oftmals besteht sogar überhaupt kein Überblick und auch kein Verständnis für die Zahlen. Dieser Zustand führt zu einer starken Unsicherheit, da man sich auf seinen Steuerberater und auf sein Bauchgefühl verlassen muss.

Das Problem ist nur, dass weder Dein Steuerberater noch Dein Bauch die Verantwortung für die Wirtschaftlichkeit Deiner Apotheke übernehmen werden (wollen). Der einzige, der die Verantwortung übernehmen kann, ist Dein Verstand. Und dafür musst Du Deine Zahlen kennen und verstehen.

Im ersten Schritt solltest Du Dir ein Panel erstellen, welches vom Umsatz bis hin zur Liquidität permanent Deinen Status quo, sowie die Entwicklung der letzten drei Jahre und die planmäßige Entwicklung der nächsten drei Jahre aufweist. Tilgungen und Privatentnahmen wirken sich nämlich nicht auf Deinen Ertrag aus, dafür auf Deine Liquidität - und diese ist es, die es im Auge zu behalten gilt.

**AUFGABE:**  
Fülle einmal Dein BWA-Panel aus und gewinne Klarheit über Dein Unternehmen.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Rohertrag						
Personalkosten						
sonstige Kosten						
Abschreibungen						
Ertrag						
Tilgungen						
Privatentnahmen						
<b>Liquidität</b>						

**Merke:** Investiere nur Geld und Zeit, welches Dir mehr Geld und Zeit bringt. Verursache keine Kosten, die Dir weder monetär noch zeitlich einen Vorsprung bringen.

**Ein funktionierendes Geschäftsmodell**, welches auch ohne Deine persönliche Anwesenheit im Tagesgeschäft funktionieren kann

**“Stell Dir einmal die Frage, was passieren würde, wenn Du plötzlich 3 Monate ausfällst.”**

Viele Apotheken müssten schnell die Türen schließen und sind somit nur einen Unfall von ihrer Insolvenz entfernt. Klingt hart, ist allerdings wirklich oft die harte Realität.

Der Grund dafür ist nicht nur, wie so oft angenommen, der Mangel an qualifizierten Mitarbeitern, sondern vor allem auch der Mangel an Strukturen, damit das Tagesgeschäft effizient rund läuft (und nicht abhängig ist von einzelnen Mitarbeitern, oder Dir).

Nur wenn Du betriebswirtschaftliche funktionierende Strukturen und Systeme hast, die von Deinen Mitarbeitern bedient werden können und wollen, hast Du **ein funktionierendes Geschäftsmodell**, welches auch ohne Deine persönliche Anwesenheit im Tagesgeschäft funktionieren kann.

Dabei solltest Du es schaffen, Dir innerhalb von 12 Monaten eine permanente Liquidität in der Höhe von mindestens einem Großhandels-Monatsumsatz aufzubauen, in dem Du monatlich 1/12 auf ein separates Geschäftskonto transferierst.

### AUFGABE 3: Beantworte Dir einmal die Frage:

Was würde (in/mit Deinem Unternehmen) passieren, wenn Du plötzlich 3 Monate komplett ausfällst?

**PRAXISBEISPIEL:** *Simon betreibt seit 4 Jahren eine Apotheke mit rund 800.000 Euro Rohertrag pro Jahr. Seine größten Probleme sind die mangelnden Strukturen und Mitarbeiter in seiner Apotheke. Alles hängt von seiner Person ab, dabei möchte er gerne raus aus dem Tagesgeschäft und rein in das unternehmerische Wachstum. Anstatt in die Themen Management und Recruiting zu investieren, gibt er Geld aus für einen Onlineshop, mit dem er einen regionalen Versandhandel aufbauen möchte. Er "investiert" also in einen Bereich, der seine Situation überhaupt nicht verbessert, sondern eher sogar noch verschlechtert, da ihm die Zeit und das Personal für die Umsetzung fehlen. In unserer Zusammenarbeit legen wir das Projekt auf Eis und verlinken den Online-Shop als Vorbestellfunktion in seine Website, die wir auf Mitarbeitergewinnung ausrichten. Während er nun online anstatt Schnäppchenjäger neue Mitarbeiter gewinnt, arbeiten wir an internen Systemen, die die bestehenden und die neuen Mitarbeiter schnell und sicher zu selbstständigem Arbeiten führen. Innerhalb von 6 Monaten verbessert sich Simons Situation deutlich und innerhalb von 12 Monaten hat er sein erstes großes Etappenziel erreicht, sich aus dem Tagesgeschäft herauszuziehen, um AN seinem Unternehmen zu arbeiten und mehr Freiheit zu haben. Heute gehört er zu den Inhabern, die die Zeit und den Kopf haben, sich frühzeitig mit den pharmazeutischen Dienstleistungen zu positionieren und dadurch viele neue Kunden zu gewinnen und zu binden.*



SCHRITT 4

# Deine Unternehmensstruktur

(interne Führungsebene)

RAUS AUS DER ROLLE DES SELBSTSTÄNDIGEN, REIN IN DIE ROLLE DES UNTERNEHMERS.



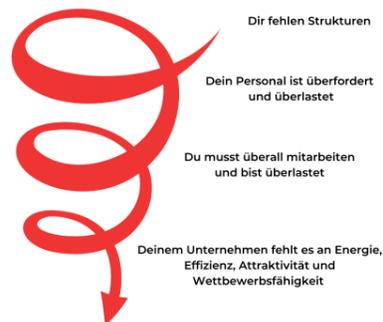
Damit Du Dich auf Deine Inhaber- und Unternehmer-Aufgaben fokussieren kannst, brauchst Du zum Einen das unternehmerische Wissen und die Fähigkeiten in den Bereichen Marketing, Management, Führung und Recruiting. Zum Anderen brauchst Du Zeit und die Gewissheit, dass das Tagesgeschäft auch ohne Deine persönliche Anwesenheit funktioniert.

Das erreichst Du, indem Du Dein Apotheken-Unternehmen so strukturierst, dass nicht mehr Du im Tagesgeschäft den Hut auf hast, sondern Deine Führungskräfte. Du baust also eine Führungsebene auf, welche all die Aufgaben verantwortet, die Dich von Deinen Unternehmer-Aufgaben abhalten.

Und weil an dieser Stelle viele Inhaber sagen "Ich möchte aber im HV und im Tagesgeschäft agieren" und "Ich möchte aber gefragt werden", mache Dir bitte klar: Ohne den Fokus auf Deine Unternehmernaufgaben und ohne Veränderung Deiner Persönlichkeit, ist der Erfolg, für den Du Dich selbstständig gemacht hast sehr wahrscheinlich nicht möglich. Sehr wahrscheinlich wird auch das betriebswirtschaftliche Bestehen Deiner Apotheke in Zukunft nicht möglich sein. Wie strukturierst Du Dein Team so, dass Du frei wirst Zur Umsetzung skizzierst Du einmal ein Organigramm des Ist-Zustands Deiner Unternehmensstruktur. In der Regel sieht es dabei dann so aus, dass Du Ansprechpart-

ner all Deiner Mitarbeiter bist und im Falle eines Ausfalls für Deine Mitarbeiter einspringen musst. Da das relativ häufig vorkommt, kommst Du nur schleppend voran und bist überlastet. Und wenn Du überlastet bist und kaum Deinen Unternehmer-Aufgaben nach kommst, sind auch Deine Mitarbeiter überlastet und kommen ihren Aufgaben kaum nach.

**Eine Abwärtsspirale** für Deine Apotheke, Dein Leben und die Leben Deiner Mitarbeiter.

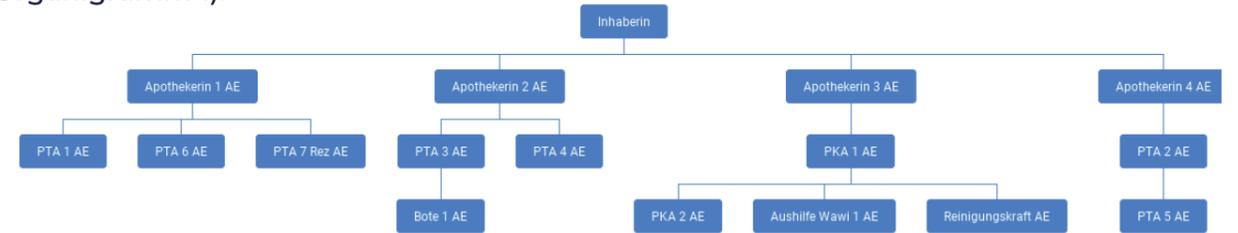


Hier ein Beispiel für eine Unternehmensstruktur, die Dir kaum unternehmerische Freiheit zulässt (Ist-Organigramm):

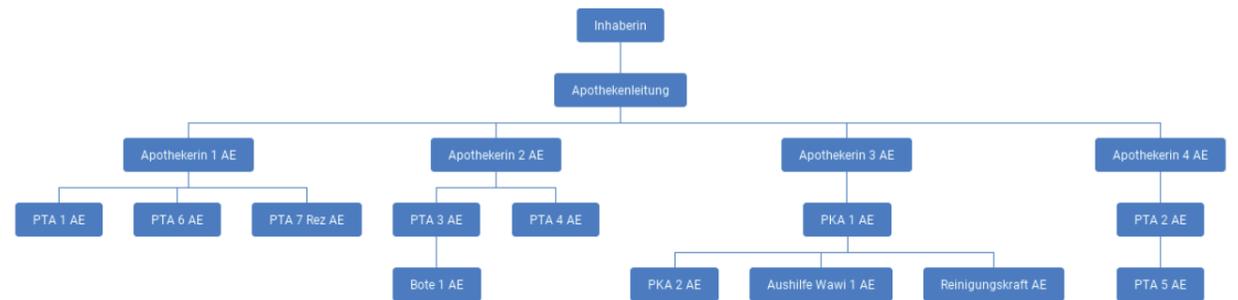


Im zweiten Schritt erstellst Du Dir ein Soll-Organigramm, in welchem Du die Führungs-, Leitungs- und Verantwortungsbereiche auf mehrere starke Schultern verteilst (Falls Du jetzt noch gebremst wirst durch die Annahme, dass Dir dafür die personellen Ressourcen fehlen, sei beruhigt, dieses Problem lösen wir später).

Hier ein Beispiel, wie durch eine Umstrukturierung mehr Organisation und Stabilität im Unternehmen, sowie mehr unternehmerische Freiheit für den Inhaber erreicht wurde (Soll-Organigramm 1):



Je nach Apothekengröße und Wachstumsgrad kannst Du dann im nächsten Schritt Deine Leitungsposition weiter entlasten (Soll-Organigramm 2):



Um einen Überblick über die zu verteilenden Aufgaben und Verantwortungsbereiche zu bekommen, erstelle einmal eine Stellenbeschreibung für Deine Person, mit allen Aufgaben, die Du noch im Tagesgeschäft verantwortest. Vielleicht wird Dir dabei klar werden, dass kein Mensch auf Dauer dieses Pensum an Arbeit und Verantwortung ernsthaft leisten kann. Dann macht es Sinn diese Aufgaben durch "Management und Führung" zu delegieren.

**Merke:** Du kannst Aufgaben erst dann delegieren, wenn der Prozess final steht und der Mitarbeiter, der mit der Verantwortung vertraut wird, auch wirklich final darin geschult ist.

**Erstelle jetzt einmal eine Stellenbeschreibung Deiner Person. Durch eine Kalkulation des Zeitaufwands kannst Du den personellen Bedarf noch besser einschätzen und planen.**

AUFGABE	UNGEFÄHRER ZEITAUFWAND PRO WOCHE



## SCHRITT 5

# Deine Verantwortungs- und Vertretungsregelung

Um alle Aufgaben in Deiner Apotheke zu managen, benötigst Du erstmal einen Gesamt-Überblick. Dafür solltest Du Dir eine Aufgabenmatrix erstellen, in der die meisten und wichtigsten Aufgaben in Deiner Apotheke unter Deinen Mitarbeitern nach drei Kriterien verteilt werden:

- Hauptverantwortlich
- Mitverantwortlich
- Vertretung

Außerdem empfehle ich Dir in diesem Zuge gleich Sinn und Ziel einer jeden Aufgabe zu definieren. Diese Herangehensweise ermöglicht es Dir, Dein Tagesgeschäft zu strukturieren, Verantwortung zu übertragen und Deinen Personalbedarf zu konkretisieren.

Verantwortlichkeiten, Stand 01.09.2022	Isabell	Moni (Assistenz)	Rita	Lea	Blanca	(Scheini)	(Vanessa)	Anette	(Britta)	Constanze	Eileen	Jill (S.L.)	Sarah (L.L.)
<b>Apotheken-Leitung</b>													
PEP	c	x											
Revision + Eigenrevision	c		x	x									
QMS-Beauftragter	c				x					(x)			
Hygiene-Management		c				x				(x)			
Aufgaben-Management		c		x			x						
Datenschutz	c	x								x			
Mitarbeitergespräche	x												
Teambesprechungen/ Events	(x)	x											
Rundmails / Zusammenfassung	(x)	x											
Category Management	x	x											
Kommunikation Arztpraxen	(x)		x	x	x	x	x						
Preiskalkulation	c	x									x		
Erstthefen-Management	(x)	x											
HAV-Mitteilungen			x	x									
Fort- und Weiterbildung / Schulungsplan	x	x			x								
BTM Bestand	c						x			(x)			
AMK-Rückrufe + Mitteilungen			x	x							x	x	
Notdienste	x		(x)	(x)									
Notfalldepot / SAPV	c						x			(x)			
Geschenke für Mitarbeiter	x	x											
Geschenke für Kunden	x	x											

Jeder Mitarbeiter erhält eine konkrete Stellenbeschreibung und Klarheit darüber, wofür er in welcher Weise Verantwortung trägt. Zum Beispiel kann ein Mitarbeiter hauptverantwortlich für den Bereich Datenvernichtung sein und Mitverantwortlich für den Bereich Ware verbuchen. Gleichzeitig ist er stell-

vertretend verantwortlich für den Bereich permanente Inventur, um die Aufgabe zu übernehmen, wenn der hauptverantwortliche Kollege ausfällt. Dadurch ist gesichert, dass die **Abläufe in der Apotheke nie ins Stocken geraten**. Für ein funktionierendes System ist es natürlich wichtig,

dass sich Deine Mitarbeiter über ihre Verantwortungsgebiete und Aufgaben im Klaren sind, diese gerne machen und sowohl zeitlich als auch fachlich nicht überlastet sind.

Dafür braucht es eine **empathische und fördernde Herangehensweise und eine gesunde Teamkultur**, damit

Deine Mitarbeiter die Systeme Deines Unternehmens auch bedienen wollen (Motivation). Bei der Aufgabenverteilung solltest Du nicht nur auf die bestehenden fachlichen Fähigkeiten der betreffenden Mitarbeiter achten, denn die kannst Du durch Schulungen aufbauen.

Es ist von noch größerer Wichtigkeit, auf die persönlichen Eigenschaften (Werte) der Mitarbeiter zu achten, damit diese im Rahmen der Tätigkeit Erfüllung finden (Motivation).

Ich persönlich arbeite hier mit dem Motivkompass. Dazu findest Du auch nochmal ausführlichere Informationen in meinem Buch "Die Erfolgsformel für Apotheken".

Darüber hinaus sind eine gute Einarbeitung (Onboarding), sowie ein permanenter Zugriff auf die konkret definierten Prozessabläufe (Qualifikation und Sicherheit) wichtig.

Überlege Dir an dieser Stelle einmal, was es für Dich und Deine Apotheke bedeuten würde, wenn Deine Mitarbeiter auf Dein komplettes Wissen in Bezug auf sämtliche Abläufe in Deiner Apotheke Zugriff hätten, OHNE DICH FRAGEN ZU MÜSSEN!

Und was es darüber hinaus noch bedeuten würde, wenn Deine Mitarbeiter dieses Wissen auch gerne genauso anwenden und die Abläufe in Deiner Apotheke so effizient umsetzen, wie Du es Dir wünschst.

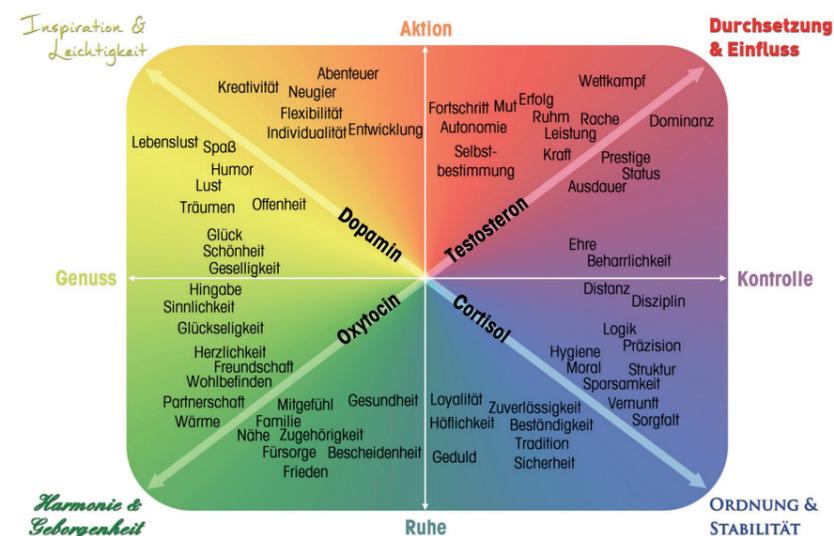


Abb.: Dirk W.Eilert

### AUFGABE:

“Selbstständigere Mitarbeiter” und effizienteres und “strukturiertes Arbeiten” würden für mich und meine Apotheke bedeuten, dass...

## SCHRITT 6

# Deine Unternehmens-Kultur

Wenn Du Deine Mitarbeiter motivieren willst, gib ihnen nicht nur gute Gehälter. Gib ihnen ein "Zuhause".  
Einen Ort, wo sie

- Sicherheit verspüren
- Zugehörigkeit erleben
- Wertschätzung erfahren
- eine Perspektive haben

Um das zu erreichen brauchst Du natürlich die richtigen Mitarbeiter, die auch wirklich zu Dir, Deinem Team und Deiner Apotheken-Philosophie (Mission) passen (wie Du die idealen Mitarbeiter gewinnst, dazu erfährst Du später mehr im Kapitel Recruiting).

Schwöre Dein Team als charismatischer Leader auf die gemeinsamen Unternehmenswerte ein.

Das gelingt Dir, indem Du Dich als Inhaber vor Deinem Team positionierst, dem die o.g. Werte wirklich wichtig sind und dem alles daran liegt, diese Werte für das gesamte Team spürbar zu machen.

Durch strukturierte Arbeitsabläufe, permanente Weiterbildung, empathische Führung, Investition in die Fähigkeiten aller Mitarbeiter und durch gemeinsames Erleben auch außerhalb der Apotheke.

Auf die erstgenannten Punkte gehen wir im nächsten Kapitel (Management und Führung) ein, für den letztgenannten Punkt, das gemeinsame Erleben außerhalb der Apotheke möchte ich Dich mit einem Praxisbeispiel einer meiner Mentoring-Teilnehmer inspirieren.

## Fallbeispiel Herz-Apotheke



### AUSGANGSSITUATION

Karima übernahm die Herz-Apotheke 2017 und entschied sich Ende 2021 für ein Mentoring in der BSU-Akademie, um in sämtlichen Unternehmensbereichen mehr Sicherheit zu gewinnen. Angekommen beim Thema Teamkultur, galt es auch hier, für mehr Motivation, Energie und Teamgeist zu sorgen. Denn nach zwei Jahren Corona-Pandemie fehlte es im ca. 20-köpfigen Team der Apotheke an Energie, Motivation und Teamgeist. Dies äußerte sich durch die allgemein angespannte Stimmung, einen gestiegenen Krankenstand und eine gestiegene Fehlerquote, sowie eine spürbare Überlastung im Team.

Karima bekam in der BSU-Akademie ein **Rhetorik-Training** und einen **konkreten Fahrplan**, wie Sie ihr Team wieder auf Spur bringt. Sie schwor ihr Team in einer Teamsitzung auf die gemeinsame Reise ein, begeisterte sie für die gemeinsame pharmazeutische Mission und gab ihren Mitarbeitern Klarheit, Sicherheit, und Perspektive. Außerdem lud sie ihr Team auf eine gemeinsame Reise nach Hamburg ein, wo das gesamte Team (ähnlich wie früher auf Klassenfahrten), wieder zusammenrückte, lachte und erlebte. Darüber hinaus verknüpfte Sie den gemeinsamen Ausflug mit einem besonderen Lern-Erlebnis. Ihr Team absolvierte ein 4-wöchiges

HV-Training in der BSU-Akademie, bei dem die Mitarbeiter es erlernen, sich bestmöglich als Experte und Problemlöser vor dem Kunden zu präsentieren und mehr Vertrauen, Kundenbindung sowie Kundenwert aufzubauen. In Hamburg angekommen, teilte sich das Team in Zweiergruppen auf und erfuhr bei Testkäufen, wie es sich als Kunde anfühlt, wenn Aufmerksamkeit und Lösungsorientierung oftmals zu kurz kommen. Seit diesem Event, welches auch werbewirksam auf den sozialen Medien gepostet wurde, ist die Energie, Motivation und der Zusammenhalt im Team spürbar gestiegen.

### AUFGABE:

Plane einmal für Dein Team ein Event und eine Kick-Off-Veranstaltung, um die Teamkultur in Deiner Apotheke zu stärken.

SCHRITT 7

# Management und Führung



Die wichtigsten Grundvoraussetzungen dafür, dass Dein Tagesgeschäft rund läuft sind die, dass Du

- **Systeme geschaffen hast, die von Deinen Mitarbeitern bedient werden können**
- **nur Mitarbeiter beschäftigst, die Deine Systeme bedienen können und wollen**
- **Mitarbeiter nicht nur einstellst und dann Selbstständigkeit erwartest, sondern strukturiert gemäß Deiner Erwartungshaltung und den Prozessabläufen qualifizierst**

**Führung bedeutet, Deine Mitarbeiter zu entwickeln und zu fördern: Zum Einen im fachlichen Bereich und zum Anderen in ihrem Selbstvertrauen.**

Zum Thema "Führung" findest Du ein komplettes Kapitel in meinem Buch "Die Erfolgsformel für Apotheken", wo ich gezielt auf die sieben Handlungsfelder einer Führungskraft eingehe. Merke Dir an dieser Stelle, dass es bei der Mitarbeiter-

führung vor allem darum geht, Deine Mitarbeiter regelmäßig auf ein höheres Energieniveau zu heben.

Wenn Dir das gelingt, heben Deine Mitarbeiter auch Dein Unternehmen regelmäßig auf ein höheres **Energieniveau**.

Was Du dafür brauchst, ist Selbstführung, Energie und ein System, um bestehende und neue Mitarbeiter schnell und sicher zum selbstständigen Arbeiten zu führen. In unserem Unternehmer-Mentoring trainieren wir Dich gemeinsam auch im Bereich der Selbstführung, um dauerhaft mehr Energie und Entspannung in Dein Leben zu holen.

Darüber hinaus schaffen wir Systeme, die Deine Apotheke auf Autopilot stellen, die Deine Apotheke selbstständig machen. Systeme, die Dich frei machen und Wachstum zulassen.

**"Systeme betreiben Dein Unternehmen - Deine Mitarbeiter betreiben die Systeme."**

Wie sehen solche Systeme genau aus und wie baust Du sie auf?

Erst einmal, in dem Du die Abläufe in Deiner Apotheke selber verstehst. Dir muss für jeden Prozess klar sein:

- **Warum ist er wichtig?**
- **Was ist das konkrete Ziel?**
- **Wie wird er möglichst effizient umgesetzt?**
- **Was ist konkret zu tun?**

Wahrscheinlich besteht dieses Wissen und diese Klarheit in Deinem Kopf. Nun ist es wichtig dieses Wissen und diese Klarheit in die Köpfe Deiner Mitarbeiter zu bekommen und bei ihnen eine Routine der Selbstverständlichkeit zu erreichen, wie sie bei Dir vorherrscht.

Damit Du Dich aus dem Tagesgeschäft herausziehen kannst, ist es nicht nur wichtig alle Aufgaben im Team zu verteilen, sondern Deine Mitarbeiter auch entsprechend ihrer Verantwortlichkeiten zu qualifizieren.

Du kannst eine Aufgabe erst delegieren, wenn Du den Mitarbeiter für diese Aufgabe qualifiziert hast.

Wenn Du Deine Aufgaben im Bereich der Verantwortungs- und Vertretungsregelung er-

ledigt hast, brauchst Du nun ein System, welches bestehende und neue Mitarbeiter regelmäßig qualifiziert und dadurch schnell zum selbstständigen Arbeiten führt.

Damit Deine Zeit nur einmal beansprucht wird, empfehle ich Dir, Dein Wissen in eine interne Akademie zu verpacken und damit Deine Mitarbeiter kontinuierlich zu schulen. Damit machst Du Dein Wissen und Deine Erwartungshaltung allen Mitarbeitern zugänglich. Deine interne Akademie ermöglicht es Dir quasi, Dich zu duplizieren!

Du nimmst dabei die Rolle

eines Coaches Deiner Mitarbeiter ein. Je nach Unternehmensgröße und -Struktur übernehmen Deine Führungskräfte das Training Deiner Mitarbeiter.

**PRAXISBEISPIEL:**

*Ich selbst habe eine bestehende Apotheke im April 2022 in Düsseldorf übernommen. Dort habe ich in den ersten Monaten kaum Marketing betrieben, sondern erst einmal Branding, Strukturierung, Teamaufbau und Team-Qualifikation. Ich habe mir alle Prozesse in der Apotheke angeschaut*

*und durch meine Expertise auf Effizienz getrimmt. Ich habe alle Prozessketten in unsere interne Online-Akademie gepackt und meine Mitarbeiter darin geschult, indem ich ihnen während der Arbeitszeit Freiräume eingeräumt habe, in denen sie das Wissen aufnehmen und im Anschluss Umsetzungsfragen persönlich geklärt habe.*

*Natürlich ist diese interne Ausbildung ein dauerhafter Prozess, dessen Verantwortung ich inzwischen an meine Apotheken-Leitung abgegeben habe.*

**AUFGABE:**

Nimm Dir noch einmal die Ergebnisse aus der Aufgabe 3 zur Hand und überlege Dir, wie Du diese Aufgaben, wie oben beschrieben in Prozessketten verpacken kannst, um Deine Vertretung zu schulen.



SCHRITT 8

# Deine Mitarbeiter-Gewinnung



Das Thema Recruiting ist ein brandheißes Thema im Apothekenmarkt, bei dem sich schon viele Inhaber die Finger verbrannt haben.

Denn die Nicht- oder noch schlimmer die Fehlbesetzung von Stellen kostet nicht nur viel Geld, sondern auch meist Nerven und oft auch gute Mitarbeiter.

*„Jehäufiger Dudas Wort Fachkräftemangel denkst oder aussprichst, desto mehr wirst Du davon in Dein Leben ziehen.“*

Recruiting ist ein superwichtiger Bestandteil Deines unternehmerischen Erfolges und dieser beginnt wie alles andere zuerst in Deinem Kopf.

Du wirst genau das bekommen, woran Du am meisten glaubst, wovon Du am meisten überzeugt bist.

Und wenn Du dann noch Recruiting mit dem Einstellen einer schnellen Stellenanzeige auf der Kammerseite verwechselst, lies jetzt unbedingt weiter und fange an UM-ZU-DENKEN!

**Das hier sind die größten**

**Denkfehler von Apotheken-Inhabern in Sachen Recruiting:**

- Es gibt in meiner Region einfach keine Mitarbeiter.
- Den Beruf will heute doch eh keiner mehr ausüben.
- Wenn ich jemanden gewinnen will, muss ich völlig überzogene Gehälter bieten.
- Für Recruiting habe ich keine Zeit. Hoffentlich bewirbt sich bald mal der Richtige.

**Und das sind die größten Handlungsfehler von Apotheken-Inhabern:**

- Erst mit der Suche nach geeigneten Kandidaten beginnen, wenn Not am Mann ist
- Kandidaten direkt einstellen, wenn sich einer bewirbt (ohne Filterprozess)
- Nichts oder dasselbe wie alle anderen tun und über den Fachkräftemangel schimpfen

Bitte bedenke, bei allen Personalproblemen die Du hast oder haben kannst, dass Du dafür verantwortlich bist, da Du diese Mitarbeiter eingestellt hast.

Recruiting kommt von immer VOR „FÜHRUNG“, denn Du kannst keine Mitarbeiter führen, die überhaupt nicht zu Deinem Konzept passen. Mit Konzept meine ich:

- 1) Deine Persönlichkeit als Inhaber
- 2) Deine Apotheken-Philosophie
- 3) Deine Erwartungshaltung

Das bedeutet, Du kannst nur die für Dich und Deine Apotheke passenden Mitarbeiter gewinnen, wenn Du genau weißt, wen Du suchst und was Du diesen Menschen bieten kannst, was sie woanders in Deiner Region nicht finden. Außerdem musst Du dieses einzigartige Nutzenversprechen für Deine Wunschmitarbeiter auch kristallklar kommunizieren können und darüber hinaus natürlich die geeigneten Kandidaten mit Deiner Botschaft auch erreichen.

Recruiting bedeutet heute nicht unbedingt nur, die besten Talente zu finden, sondern vor allem, von den besten Talenten gefunden zu werden.

**WEG VOM SUCHENDEN, HIN ZUM CHANCENGEBER**

Die allermeisten Apotheken beschäftigen sich unterdurchschnittlich intensiv mit dem Thema Recruiting. Das führt dazu, dass sie dadurch unterdurchschnittliche Ergebnisse in Sachen Recruiting erzielen.

Das ist erstmal DIE Chance für Inhaber, die sich überdurchschnittlich mit dem Thema beschäftigen. Denn in einem Markt wo es insgesamt eine höhere Nachfrage nach Fachkräften, als das Angebot gibt, gewinnt derjenige der aus der Masse hervorsticht. Dabei musst Du das Rad nicht neu erfinden. Du musst die Dinge nur mit etwas Struktur etwas besser machen als alle anderen in Deiner Region. Lerne und setze die Dinge um, mit denen andere Kollegen bereits erfolgreich sind. Das ist der RIESEN-VORTEIL, wenn Du in einem Kreis von Experten und erfolgshungrigen Kollegen bist, die sich nicht mit durchschnittlichen Ergebnissen zufrieden geben und ihren Status quo nicht als gottgegeben ansehen.

Also, was Du brauchst, sind folgende Dinge:

1. Das Verständnis, dass Du nicht nur an Deinen Stellenanzeigen arbeiten musst, sondern wie Du

- über Recruiting denken solltest
2. Klarheit über Deine Wunschkandidaten für die zu besetzenden Stellen
3. Werbekampagnen, die Deine Wunschkandidaten erreichen und ihre Aufmerksamkeit gewinnen
4. Stellenanzeigen, die das Interesse Deiner Wunschkandidaten wecken
5. Ein kurzer Bewerbungs-weg und ein strukturierter Kennenlernprozess

*PRAXISBEISPIEL: Als ich 2017 mit meinem aus heutiger Sicht unstrukturierten Apothekenverbund in einen eklatanten personellen Engpass geriet, hatte ich keine Ahnung, was ich tun sollte. Ich probierte alles aus, Stellenanzeigen mit großen Versprechungen, Aushänge an der Universität und im Schaufenster, Facebook-Beiträge, Netzwerk und natürlich: Selbstausbeutung. Ich zog in meine Apotheke ein und gab alles, um die Flagge hochzuhalten. Ich stellte ein, wen ich bekommen konnte, aber dadurch wurden die Probleme immer größer, die Qualität unserer Leistung als Team und damit auch die Attraktivität nach innen und außen nahm ab. Irgendwann hatte ich selbst schon keine Lust mehr in meiner eigenen Apotheke zu arbeiten. Denn ich hatte die Kontrolle über*

*mein Unternehmen und damit über mein Leben nahezu verloren.*

*Damals traf ich auf einen Coach, der mir dazu verhalf wieder auf meinen Weg zu finden und die Dinge, wie ich sie oben beschrieben habe, Schritt für Schritt umzusetzen.*

*Nach Jahren unzufriedenstellender Suche beschäftigte ich mich intensiv mit den Themen Team-Kultur, Management und Führung, dem Aufbau einer attraktiven Arbeitgebermarke und einem zielführenden strukturierten Recruitingprozess. Innerhalb von nur 3 Monaten besetzte ich alle relevanten Stellen mit meinen Wunschkandidaten. Und ich gewann nicht nur die richtigen Mitarbeiter, sondern auch wieder richtig Lust an meinem Leben als Apotheken-Inhaber. Inzwischen habe ich die Methoden natürlich immer weiter optimiert und nutze sie auch heute noch.*

*Das Wichtigste, was es zu verstehen gilt ist, dass Recruiting nicht nur eine Einzelmaßnahme ist, sondern eine Unternehmensführung, bei der die Unternehmensleitung alle Themenfelder aus diesem Report in die Umsetzung gebracht hat.*

**AUFGABE:** Beantworte Dir einmal folgende Fragen:

- Beschreibe einmal Deinen Wunschkandidaten für eine relevante Stelle in Deinem Unternehmen; welche Eigenschaften sollte er unbedingt mitbringen und welche keinesfalls.
- Was macht Deine Apotheke für Deinen Wunschkandidaten besonders attraktiv; was bekommt er bei Dir, was er woanders nicht bekommt?
- Wie erfahren Deine Wunschkandidaten von der Attraktivität Deiner Apotheke?
- Wie schaffst Du es, dass Deine Wunschkandidaten das Verlangen bekommen, bei Dir anfangen zu wollen?



## SCHRITT 9

# Dein Onboarding

Die einen nennen es Probezeit um herauszufinden, ob der Bewerber passt und müssen nachher die Stelle wieder neu besetzen. Die anderen nutzen die ersten drei bis sechs Monate dazu, ihren neuen Wunschmitarbeiter schnell und strukturiert zum selbstständigen Arbeiten zu führen.

Und das ist es doch, was sich die meisten Inhaber wünschen: selbstständige Mitarbeiter.

Aber ohne sich in der Definition zu verlieren, hätten die Mitarbeiter ein Interesse an einer Selbstständigkeit, dann wären sie doch nicht in einer Anstellung.

Deine Definition von selbstständigen Mitarbeitern steht und fällt also mit Deiner Erwartungshaltung.

Erwartest Du Mitarbeiter, die sich ihre Aufgaben und Verantwortungsbereiche selbst suchen und übernehmen und mit ihren Kollegen abstimmen? Die sich die Prozessabläufe selbst erarbeiten und möglichst effizient abwickeln? Die gerne auch einfach mal intuitiv die richtigen Entscheidungen treffen können und auch mal improvisieren können?

Forget it! Du bist verantwortlich dafür, Strukturen und Systeme zu schaffen, die von Deinen Mitarbeitern bedient werden können und wollen.

Du bist verantwortlich dafür, dass sich Deine Mitarbeiter mit einem guten Gefühl von Sicherheit in ein gemachtes Nest setzen können.

Damit Dein Unternehmen ohne Dich laufen kann. Damit Du frei bist.

Und alles was Du dafür brauchst sind die oben beschriebenen Strukturen und Systeme, die Deine neuen Mitarbeiter nach einem strukturierten Fahrplan über Deine interne Akademie und Dein persönliches Coaching geschult bekommen. That`s it!

### PRAXISBEISPIEL:

Isabell hat die Stelle ihrer neuen Apotheken-Leitung zum 01.10. besetzt. Ihr Ziel ist es, die neue Mitarbeiterin bis zum Jahresende soweit einzuarbeiten, dass sie sich selbst verstärkt aus dem Tagesgeschäft herausziehen kann, um sich im neuen Jahr mehr auf die Unternehmer-Aufgaben fokussieren zu können und mehr Zeit für ihr Privatleben zu gewinnen. In Ihrer Stellenausschreibung und -beschreibung hat sie bereits ganz klar die Aufgabenbereiche beschrieben. Nun geht sie hin und stellt ihrer neuen Mitarbeiterin ein Kapitel nach dem anderen in der internen Akademie zur Verfügung, in denen sie die Arbeitsprozesse genau beschreibt.

Dazu hält Sie im regelmäßigen Turnus wertschätzende Umsetzungsgespräche und findet einmal mehr raus, wie gut die neue Mitarbeiterin auf die Stelle passt.

### AUFGABE:

Überlege einmal, was es für Dein Gefühl bedeuten würde, wenn Du Dir hundertprozentig sicher sein kannst, dass Deine Mitarbeiter ihre Verantwortungsbereiche genauso selbstsicher beherrschen, wie Du es Dir wünschst.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

SCHRITT 10

# Deine Online-Präsenz



**Wie baust Du Deine Online-Präsenz auf, damit Du Deine unternehmerischen Ziele besser erreichst: Kunden- und Mitarbeitergewinnung und -Bindung.**

Deine Online-Präsenz umfasst primär Deine Website, Deine Social-Media-Profile und Deinen Google-Auftritt. Dabei gilt es jedoch nicht wahllos irgendwo irgendwas zu kommunizieren, sondern ganz klar und strukturiert die richtige Botschaft an die richtigen Empfänger.

Deine Website bildet dabei das Herzstück Deiner Online-Präsenz, denn über diese hast Du die volle Kontrolle (so sollte es zumindest sein...)

Auf allen anderen Plattformen bist Du auf fremdem Land und andere (Algorithmen) entscheiden darüber, wer Deine Inhalte zu Gesicht bekommt und welchen Gestaltungsspielraum Du hast. Die Plattformen bieten Dir essentielle Möglichkeiten Deine Branding- und Marketingbotschaften zu kommunizieren und sogar reichweitenstark und zielgerichtet auszuspielen. Um Menschen dadurch auf Deine Website zu holen,

damit sie sich an dem Ort ein Bild von Dir machen können, an dem Du die volle Kontrolle besitzt.

Marketing (Kunden und Mitarbeitergewinnung) funktioniert nach immer den gleichen Regeln: AIDA und touchpoints.

**A = Attention**

>> Bei den ersten Berührungspunkten musst Du die Aufmerksamkeit Deiner Zielgruppe gewinnen.

**I = Interesse**

>> Im nächsten Schritt gilt es das Interesse Deiner Zielgruppe zu wecken.

**D = Desire**

>> Dann gilt es den Wunsch Deiner Zielgruppe nach Deinem Angebot zu wecken.

**A = Act**

>> Am Ende soll es eine Handlung geben (Kauf, Bewerbung)

Deine Zielgruppen befinden sich permanent in diesem Kreislauf. Käufer und Interessenten (Mitarbeiter und Kandidaten) unterscheiden sich nur dadurch, dass erstere bereits Vertrauen und eine handfeste Beziehung zu Dir aufgebaut haben. Dieses grundlegende Vertrau-

en und der Mehrwert Deines Unternehmens, weswegen es sich lohnt mit Dir eine Geschäftsbeziehung einzugehen, sollte bei Deinen Zielgruppen so früh wie möglich aufgebaut werden.

Das geht am besten durch eine Welt emotionaler Texte, Geschichten, Bilder und Videos. Eine Welt die nicht geprägt ist durch austauschbare Informationen, Produkte und Preise, sondern durch einzigartige Menschen und Deine einzigartige Mission für andere Menschen.

Deine Kunden wollen wie Deine Mitarbeiter Sicherheit, Wertschätzung und Zugehörigkeit verspüren.

Deine individuelle Website ist der perfekte Ort Deine Einzigartigkeit rund um die Uhr zu präsentieren, Deine Apotheke ist der Ort, wo Du sie täglich unter Beweis stellst.

Deine Website sollte genau zwei grundlegende Ziele verfolgen: Deine Apotheke bei Kunden und Kandidaten als attraktives Unternehmen zu präsentieren, welches man gerne auch einmal live vor Ort kennenlernen möchte.

**PRAXISBEISPIEL:**

Karima hat die Herz-Apotheke 2017 übernommen. 2021 hat dann in nächster Nachbarschaft eine "anonyme" Franchise-Konzept-Apotheke auf einem Fachmarktcenter-Parkplatz eröffnet, um dort die Umsätze mitzunehmen.

Karima nutzte bisher eine Website "von der Stange", welche zwar durch Gesundheits-Informationen, die gleichzeitig auch auf ihrem Facebook-Account ausgespielt wurden, sowie eine Shopfunktion für sie das Thema "Online-Präsenz" hat abhaken lassen können. Allerdings half ihr diese Variante nicht dabei, sich durch emotionales Branding als die attraktive Apotheke zu präsentieren, die sie ist.

Daher entschied sie sich für eine individuelle Website, die sie so darstellt, wie sie wirklich ist: Die Apotheke mit Herz.

Wir machten ein geniales Fotoshooting bei ihr in der Apotheke und heute zeigt sich die Herz-Apotheke als tolles Team mit einer starken Mission am Standort und gibt den Menschen schon online das gute Gefühl, das sie dann vor Ort in der Apotheke auch nochmal persönlich erleben dürfen.

[WWW.HERZ-APOTHEKE-PALENBERG.DE](http://WWW.HERZ-APOTHEKE-PALENBERG.DE)

## AUF WELCHE DINGE DU NOCH ACHTEN SOLLTEST, WENN DU WIRKLICH WACHSEN WILLST

Dieser Report könnte noch unzählige Lektionen haben.

Aber das Wichtigste ist Dein Fokus auf die wesentlichen Kernbereiche, die wir in diesem Report gemeinsam durchgegangen sind, sowie Dein Sparringpartner: Dein Mentor, den Du regelmäßig fragen kannst, ob Du aktuell auf dem richtigen Weg bist und der Dir immer wieder das wichtige Feedback gibt, um Deine Ziele zu erreichen.

Wenn Du möglichst schnell, sicher und strukturiert weiterkommen möchtest und bereit bist gemeinsam an Deinem Weg zu arbeiten, melde Dich gerne zu einem persönlichen 1:1-Gespräch bei mir, bei dem wir schauen, ob und wie eine Zusammenarbeit Sinn macht.

Ich freue mich auf das Gespräch mit Dir, **Dein Bodo Schmitz-Urban**



**VEREINBARE JETZT DEIN KOSTENFREIES 1:1-GESPRÄCH MIT MIR**



[WWW.BODO-SCHMITZ-URBAN.DE](http://WWW.BODO-SCHMITZ-URBAN.DE)





## DER APOTHEKENMARKT VERÄNDERT SICH RASANT:

IMMER MEHR DIGITALE PLAYER DRÄNGEN RÜCKSICHTSLOS IN DEN MARKT VOR, IMMER WENIGER BEWERBER, IMMER WENIGER PLANUNGSSICHERHEIT UND STEIGENDER KOSTENDRUCK...

Das Resultat ist, dass viele Inhaber den Herausforderungen kaum noch hinterherkommen und kaum noch ein Privatleben haben: Keine Zeit für Familie, Freunde, Regeneration. Viele Inhaber können keinen Urlaub mehr machen und quälen sich in ihren Apotheken mit Themen herum, die sie eigentlich hassen...

Warum sie nichts verändern? Die Gründe sind immer dieselben: Keine Zeit, keine Lust, keine Perspektive...

Allerdings wird diese Einstellung unweigerlich zu mehr Belastung führen und die Situation immer weiter verschlechtern. Überlastete und unternehmerisch unstrukturierte Betriebe sind stark schließungsgefährdet und auch schwer verkäuflich.

Diesen Report habe ich entwickelt, um Dir die Hand zu reichen und Deine Situation und Perspektive zu verbessern.

In diesem Report erfährst Du von mir, wie Du in 10 Schritten Deine Situation komplett verändern kannst:

- wie Du Mitarbeiter gewinnst, die Dich entlasten und vernünftig mitarbeiten
- wie Du finanzielle Sicherheit aufbaust, mit der Du gut leben und schlafen kannst
- wie Du Deine Apotheke so strukturierst, dass sie auch ohne Dich läuft und Du dadurch viel mehr Zeit gewinnst, um Dich mit den Sachen zu beschäftigen, die Dir Spaß machen

JETZT ist der Zeitpunkt, um Dich mit den relevanten Themen zu beschäftigen, die wichtig sind, um Deinen Unternehmenserfolg und Dein Privatleben zu schützen!

Der Markt verändert sich und er wird denen gehören, die sich mit verändern.

Erfahre in diesem Report, was Du konkret tun kannst.

Dein Bodo Schmitz-Urban  
*Apothekeninhaber und Unternehmer aus Leidenschaft*