

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung: Die DNA der Apotheke	9
2 Die Apotheke als Gesundheitsbotschafterin	15
3 Aktuelle Herausforderungen in der Apotheke	23
4 Führen in der Apotheke	29
4.1 Woher die geänderte Stimmungslage kommt	30
Fachkräftemangel und Personalnot: Sehen Sie den Unterschied?	31
4.2 Vom Ich zum Du zum Wir – die Evolution der Apothekenführung	33
4.3 Ich – die transformative Reise zu erfolgreichen Unternehmer:innen	35
Erfolg hängt von unserer Art zu denken ab	36
Ins Tun kommen: neue Chancen erkennen und nutzen	38
4.4 Die Reise zum Du – Wachstum durch Zusammenarbeit:	41
Motivierende und inspirierende Entwicklungsgespräche durchführen	43
Die individuelle Sinngebung bei Mitarbeiter:innen wecken	44
Managen Sie die Konflikte	51
4.5 Wir – Erfolgsfaktor Teamwork:	51
Von Visionen zu Realitäten: Wie Teamarbeit das kreative Potenzial freisetzt	54
4.6 Mitarbeiter:innenbindung und -findung in Zeiten des Fachkräftemangels	55
Talente im Fokus: innovative Strategien zur gezielten Rekrutierung von Spitzenkräften	56
Außenwirkung stärken, Top-Fachkräfte gewinnen	56
Talente halten – so binden Sie Ihre Top-Mitarbeiter:innen	58
Welche Rolle spielt das Gehalt?	59
4.7 Noch ein Tipp zum Schluss: dauerhaftes Wachstum durch ein Netzwerk	59
4.8 Führen mit Weitblick:	60

5 Strategische Positionierung	61
6 Kommunikation als Erfolgsstrategie	65
6.1 Die Ebenen im Beratungsgespräch	66
Die Beziehung zu den Kund:innen	66
Die Bedarfserhebung	82
Die Beratung und Produktpräsentation	105
Preisnennung und Abschluss	159
6.2 Die Sprache mit den Kund:innen	165
Die Sprache und deren Wirkung	166
Die Sprache optimal einsetzen	167
Die Frage der Diskretion	175
6.3 Die Kaufmotive der Kund:innen	177
6.4 Lösungsansätze bei Herausforderungen im Umgang mit Kund:innen ..	180
Habenwollen, die Gier um das Wundermittel	180
Herausforderung 1: Lieferschwierigkeiten und Deeskalation in der Kommunikation	182
Herausforderung 2: aggressive Kund:innen – was tun?	184
Methodik.	187
Spezialfälle	187
Herausforderung 3: Beratungsdiebstahl – ertappt und was nun?	188
Zusammenfassung der Erfolgsfaktoren.	190
7 Social Media in der Apotheke	193
7.1 Einleitung: Warum Social Media für Apotheken?	194
7.2 Leitfaden: So geht Social-Media-Marketing für Apotheken	195
Schritt eins: Ziele festlegen.	196
Schritt zwei: Den passenden Kanal wählen	200
Schritt drei: Inhalte erstellen	203
Schritt vier: Wie messe ich den Erfolg meiner Social-Media-Aktivitäten?	213
Schritt fünf: Verantwortlichkeiten im Team festlegen.	214
7.3 Ausblick: Was kommt im Bereich Social Media auf Apotheken zu?	217
8 Netzwerken	221

Literaturverweise	227
Glossar/Abkürzungen.....	229
Stichwortverzeichnis.....	231
Über die Autor:innen.....	234