

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung: Die DNA der Apotheke</b> .....	9
<b>2 Die Apotheke als Gesundheitsbotschafterin</b> .....	15
<b>3 Aktuelle Herausforderungen in der Apotheke</b> .....	23
<b>4 Führen in der Apotheke</b> .....	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

<b>5 Strategische Positionierung</b> .....	61
<b>6 Kommunikation als Erfolgsstrategie</b> .....	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
<b>7 Social Media in der Apotheke</b> .....	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
<b>8 Netzwerken</b> .....	221

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