

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Mitarbeiterführung	9
1.1 Wie führen die Chefs von heute und was erwarten sie von ihren Mitarbeitern?	9
1.2 Gestaltungsaspekte für Mitarbeitergespräche	28
1.3 Das Team zählt	40
1.4 Mitarbeiter zum Zusatzumsatz motivieren	43
1.5 Mitarbeiterbeurteilung, Zielvereinbarungen und Prämiensysteme	49
2. Ohne BWL geht es nicht	83
2.1 Die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Aspekte zur Erfolgssteuerung	83
2.2 Welches betriebswirtschaftliche Know-how sollte an die Mitarbeiter weitergegeben werden?	89
2.3 Der eigene BWL-Workshop in der Apotheke	93
3. Kundenorientierung – Haben Sie sonst noch einen Wunsch?	113
3.1 Erster Fall: Kunde kommt und beschwert sich/ist verärgert	113
3.2 Zweiter Fall: Kunde feilscht am Preis	116
3.3 Dritter Fall: Kunde erzählt und erzählt und erzählt und erzählt	120
3.4 Vierter Fall: Ein neuer Kunde ist da!	121
3.5 Fünfter Fall: Ein Stammkunde ist da	122
3.6 Sechster Fall: Der Kunde kommt gar nicht (mehr)	127
3.7 Siebter Fall: Der Kunde von heute	131
Anhang	153
Verwendete Abkürzungen	157
Literaturempfehlungen	158
Die Autorin	158
Stichwortverzeichnis	159