

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1. Einführung: Mitarbeiter, das Ziel und die Prämie	12
1.1 Die Mitarbeiter in Apotheken	12
1.1.1 Wann und wie lassen sich Mitarbeiter motivieren und für Prämiensysteme begeistern?	14
1.1.2 Welche Prämie passt zu welchem Mitarbeiter?	20
1.1.3 Umgang mit Fachkräftemangel – wie passen Prämiensysteme in die heutige Zeit?	26
1.2 Das Ziel	29
1.2.1 Ziele definieren	31
1.3 Die Prämie: Ein Haus mit Dachterrasse	54
1.4 Checkliste für den Anfang	65
2. Voraussetzungen zur Einführung eines Prämiensystems in der Apotheke	67
2.1 Grundvoraussetzungen	67
2.1.1 Das Fundament mit drei Voraussetzungen	68
2.2 Erfolgsfaktoren	91
2.2.1 Das Mauerwerk der Erfolgsfaktoren	91
3. Erfolg messen und kommunizieren	107
3.1 Messen von qualitativen Zielen	107
3.1.1 Grundsätzliche Verfahren	107
3.1.2 Messung von quantitativen Zielen unter weiterer Berücksichtigung der qualitativen Ziele	109
3.1.3 Messen des apothekenübergreifenden Ziels	111
3.1.4 Vereinfachte Prämienfestlegung	115
3.2 Erfolg kommunizieren	120
3.2.1 Zeitpunkt und Häufigkeit	121
3.2.2 Wer beurteilt und kommuniziert was?	122
3.3 Führen ohne viele Worte	139
3.4 Zusammenfassung: Grundlagen eines funktionierenden Prämiensystems ...	142
4. Implementierung von Führungsebenen	146
4.1 Für Apotheken denkbare Strukturen	146
4.2 Delegation an Führungspersonen	154
5. Nachhaltigkeit durch echtes Engagement	162

6. Anhang	168
6.1 Beurteilungsbogen Muster	168
6.2 Mitarbeiterbefragung zur Arbeitsatmosphäre in der Apotheke	174
6.3 Zielvereinbarungs-Rahmenvereinbarung	180
6.4 Vorlage Mitarbeitergespräch	182
6.5 Lob-Liste	183
6.6 Verwendete Abkürzungen	184
Stichwortverzeichnis	185
Die Autorin	188