

Inhalt

Geleitwort	9
Vorwort	10

1.0

13

Image und Erfolgsfaktoren für die Zukunft der Apotheke

1.1 Herausragendes Apothekenimage als unternehmerische Lebensversicherung im Wettbewerb	14
1.2 Entscheidende Kernkompetenzen der Apotheke als Basis für die Imageprofilierung	19
1.3 Vorteile beim Chancenmarketing der Apotheke mit fundierten Erfolgsfaktoren	20
1.3.1 Chancen-Diagnose bei Kunden der Apotheke	21
1.3.2 Chancen-Strategien für Apotheken	22
1.3.3 Chancenreiche Werbung und Öffentlichkeitsarbeit der Apotheke mit begrenzten Mitteln	23
1.3.4 Chancenreiche Beratungs- und Verkaufsgespräche in der Offizin	23

2.0

25

Das besondere Untersuchungskonzept zu den wissenschaftlich erforschten Apotheken-Erfolgsfaktoren

2.1 Wissen ist Macht: Die Erfolgsgeheimnisse von Apotheken auf der Basis von umfangreichen Kundenbeurteilungen	26
2.2 Studiendesign und Datengrundlage für die Entschlüsselung der Apotheken-Erfolgsfaktoren und -Trends	28
2.3 Merkmale der 80.000 studienbeteiligten Apothekenkunden beim Großen Apotheken-Votum	31
2.4 Merkmale der studienbeteiligten 1.000 Apotheken und der 3.582 Apothekenteammitglieder beim Großen Apotheken-Votum	37
2.5 Repräsentativität der Studienergebnisse	39

3.0

41

Gesamtimage und Entwicklungspotenziale der deutschen Apotheke

3.1	Gesamtzufriedenheit mit der Apotheke und was Apothekenteams daraus lernen können	42
3.2	Strategische Stärken- und Schwächenanalyse der deutschen Apotheke	44
3.3	Highlights zu den Kernkompetenzen und zum Image der deutschen Apotheke	52
3.4	Positive Überraschungen für Kunden in der Apotheke als Erfolgsgeheimnisse und Erfolgstreiber	57

4.0

65

Ausschöpfen aller Werbechancen von Apotheken

4.1	Apothekenwahl und Wege der Verbraucher zur Offizin	66
4.2	Verbesserung des ersten Eindrucks von Apotheken	72
4.3	Wirkungsvolle Werbung zur Stammkundenbindung	78
4.4	Edelwerbung durch Mundpropaganda der Apothekenkunden und durch Netzwerkarbeit von Apotheken	82

5.0

87

Chancen mit kundengerechter Offizingestaltung und Angebotspräsentation

5.1	Apotheken als Hochfrequenzorte für gesundheitssuchende Menschen	88
5.2	Beratungs- und verkaufsfördernde Kundenerlebnisse beim Besuch der Offizin	93
5.2.1	Aufenthaltszeit und Besuchereile in der Apotheke	93
5.2.2	Erfolgskriterien für die Offizingestaltung	97
5.3	Ideale Kundensortimente in der Apotheke	102

6.0

123

Chancen mit kundengerechter pharmazeutischer Beratung

6.1	MitarbeiterInnen und Apothekenleitung als persönliche Imageträger und als Zugpferde der Apotheke	124
6.2	Unverzichtbarkeit und Wettbewerbsvorteile für Präsenzapotheken durch besonderen Kundenumgang	126
6.3	Pharmazeutische Beratung als Urqualität der Apotheke	132
6.4	Zusatzempfehlungen für Kunden im Beratungsgespräch	140

7.0

145

Chancen mit Apothekendienstleistungen

- | | | |
|-----|--|-----|
| 7.1 | Dienstleistungsnachfrager als interessante Apothekenkunden | 146 |
| 7.2 | Dienstleistungen als Einkunftsquelle für Apotheken | 148 |

8.0

155

Chancen für Apotheken bei der Weiterentwicklung der idealen Arzneiversorgung

- | | | |
|-----|---|-----|
| 8.1 | Von der Offizinapotheker zur Hausapotheke | 156 |
| 8.2 | Arzneimittelversorgung nach dem Wunsch der Kunden | 158 |
| 8.3 | Apothekenveränderungen unter dem Szenario der Versandapotheke | 170 |

9.0

175

Preis-Leistungs-Chancen für Apotheken

- | | | |
|-----|---|-----|
| 9.1 | Preiswürdigkeit und Preisstrategien in der Apotheke | 176 |
| 9.2 | Wirkung von preisaktiven Aktionen in der Apotheke | 181 |

10.0

187

Quintessenzen für die erfolgreiche Marketingstrategie in der eigenen Apotheke

- | | | |
|------|--|-----|
| 10.1 | Neue Marktordnung für Apotheken | 188 |
| 10.2 | Marktidentifikation als Erfolgsfaktor | 190 |
| 10.3 | Angebotsdesign der Apotheke als Erfolgsfaktor | 192 |
| 10.4 | Leistungsbereitschaft der Apotheke als Erfolgsfaktor | 196 |
| 10.5 | Beratung, Verkauf und Dienstleistungen als Erfolgsfaktoren für Apotheken | 197 |
| 10.6 | „Relation-Marketing“ als Erfolgsfaktor für Apotheken | 199 |

ANHANG

201

- | | |
|--|-----|
| Definitionslexikon zu den Tabellen und Grafiken | 202 |
| Tabellarische Detailergebnisse (80.000 Kunden, 3.500 Apotheken-Teammitglieder) | 213 |
| Stichwortverzeichnis | 329 |
| Service | 333 |