

Projektberichte – Apotheken



Vorbereitung zur Zertifizierung

Eine Apotheke mit 12 Mitarbeitern wurde innerhalb von 6 Monaten im Backoffice optimiert.



Wertvolle Kundeninformationen wurden durch eine externe Kundenumfrage ermittelt, ausgewertet und umgesetzt. Da einige Kunden gar nicht wußten, was die Apotheke alles zu bieten hatte, wurden mehrfach direkt nach der Kundenauskunft Zusatzverkäufe getätigt.

Gemeinsam wurde ein Leitbild erarbeitet und die Mitarbeiter arbeiteten wieder als ein Team. Die durch die Optimierung der Abläufe freigesetzte Zeit konnte zielgerichtet und wertschöpfend für die Kundenberatung eingesetzt werden.

Der Start erfolgte im Februar und die Zertifizierung durch eine Auditorin des LAK im Oktober mit großem Lob.

Erfolgsbilanz nach 1 Jahr:

6,8 % Neukunden und kein nennenswerter Umsatzeinbruch, trotz Rückgang des Rezeptumsatzes um 19,9 % !



In einer Apotheke mit 17 Mitarbeitern wurde der Lagerbestand optimiert.

Nach einer 2-tägigen Analyse und anschließend 2 Wochen intensiver Arbeit konnte in den 5 Folgemonaten der Lagerbestand um ca. 25 % verringert werden.

Klare Vorgabe war: Der Servicegrad darf nicht beeinträchtigt werden und dies wurde auch erreicht.

Danach wurde eine Bestelloptimierung, sowie weitere begleitende Maßnahmen im Warenwirtschaftsbereich durchgeführt.

Die Lagerumschlagsgeschwindigkeit hat sich innerhalb eines Jahres fast verdoppelt.

Erfolgsbilanz zum Geschäftsjahresende:

Die Finanzierungskosten wurden deutlich gesenkt und der Nettoertrag erhöhte sich.

Der Servicegrad konnte fast gehalten werden, obwohl die Bestandsführung seit April 2007 exorbitant erschwert wird.