

# Erfolg

Viktoria Hausegger, Inhaberin Agentur  
mehr.wert. für ärzte und apotheker –  
marketing, das gezielt bewegt  
[www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)  
office@mehrwertmarketing.at  
0664/460 16 35



## Erfolgsfaktor **Service** (Teil 2)

**So entwickeln Sie eine zusätzliche Serviceleistung für Ihre Apotheke.**

Im ersten Teil unserer Serie ging es um das aktuelle Serviceangebot Ihres Unternehmens Apotheke. Wenn Sie selbiges überprüft haben, können Sie zum nächsten Schritt übergehen – der Entwicklung zusätzlicher konkreter Serviceleistungen.

Überlegen Sie mit welchen Dienstleistungen Ihre Apotheke die Kunden begeistern und damit die Kundenbindung verstärken kann. Dazu ein paar Tipps:

- Machen Sie den Dialog mit dem Kunden zu einem festen Bestandteil Ihres Apotheken-Leitbildes.

- Arbeiten Sie regelmäßig an eigenen Ideen für Serviceleistungen – planen Sie dafür Zeit ein.
- Nutzen Sie die Serviceleistungen auch dafür, um die eigentlichen Kernleistungen laufend zu verbessern. Einige Serviceleistungen können fester Bestandteil des Alltages werden.

Wichtige Anregungen erhalten Sie von den Kunden selbst – befragen Sie auch diese zu dem Thema. Im Rahmen einer Kundenbefragung lassen sich nämlich die Wahrnehmung dazu ebenso gut erheben, wie Wünsche und unge löste Probleme Ihrer Kunden.

### Entwicklung eines Serviceangebotes

Nachdem Sie sich einen Überblick verschafft haben, können Sie daran gehen, ein konkretes Serviceangebot für Ihre Kunden zu entwickeln. Dabei müssen Sie sich klar machen, was Sie mit dem Service erreichen wollen. Wollen Sie Ihre Kunden enger an sich binden, neue Kunden gewinnen oder den Bekanntheitsgrad der Apotheke erhöhen? Wichtig ist in jedem Fall, dass die geplanten Serviceleistungen zu Ihrer Apotheke passen und das Angebot exakt auf die Wünsche der Kundschaft ausgerichtet ist. Die Kunden müssen sich sicher sein, dass die neue Leistung ihnen einen echten Mehrwert liefert. Das kann nur funktionieren, wenn es Ihnen und Ihren Mitarbeitern möglich ist, die Idee auch professionell umzusetzen. Dafür müssen die Rahmenbedingungen stimmen. Wenn erforderlich, sind organisatorische Abläufe im Apotheken-Alltag zu ändern.

### Team und Kunden miteinbeziehen

Sammeln sie mit Ihrem Team Ideen für mögliche Serviceangebote und sprechen Sie auch mit ausgewählten Kunden über diese Ideen. Aus der Fülle an Vorschlägen werden schlussendlich ein paar konkrete übrigbleiben, die Sie tatsächlich anbieten wollen und können. Wichtig ist, dass Sie in Ihrer Apotheke ein innovatives Klima fördern, das Ihre Mitarbeiter dazu animiert und ermutigt, neue Ideen zu entwickeln. Nutzen Sie dazu alle Möglichkeiten – und sprechen Sie viel mit Ihren Mitarbeitern!

WERBUNG [www.apobank.at](http://www.apobank.at)

Sicher - ertragreich - jederzeit verfügbar

1,375% p.a.  
für die gesamte Laufzeit!

Cash-  
**ABKassenobligation**  
Festverzinsliche Wertpapiere Ihrer Landesbank.

**ÖB** Österreichische Apothekerbank Kompetenz schafft Vertrauen.

Die hier veröffentlichten Angaben dienen ausschließlich der unverbindlichen Information und ersetzen nicht eine, insbesondere nach rechtlicher, steuerlicher und produktspezifischen Gesichtspunkten notwendige individuelle Beratung. Die Informationen stellen weder ein Angebot noch eine Einladung oder Empfehlung zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten dar und über die Endanwender nicht als Beratung für eine unternehmerische Investitionsentscheidung. Die jeweils gültigen Emittentenbedingungen und weitere Informationen finden Sie unter [www.apobank.at](http://www.apobank.at). Die Österreichische Apothekerbank AG übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität der hier veröffentlichten Angaben oder für die Inhalte von Druckerzeugnissen. Druckdatum: 09/2013