

PKA-FORTBILDUNG

Mitmachen und punkten!

	A	B	C
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Einsendeschluss ist der
31. August 2018.**

DIE PTA IN DER APOTHEKE
Stichwort:
»Professionelle kaufmännische
Unterstützung«
Postfach 57 09
65047 Wiesbaden

Oder klicken Sie sich bei
www.diepta.de
in die Rubrik Fortbildung.
Die Auflösung finden Sie dort
in zwei Monaten.

Unleserlich, uneindeutig oder unvollständig ausgefüllte Fragebögen können leider nicht in die Bewertung einfließen, ebenso Einsendungen ohne frankierten/adressierten Rückumschlag.

© kaarsten / iStock / Getty Images



PROFESSIONELLE KAUFMÄNNISCHE UNTERSTÜTZUNG

In dieser Ausgabe von DIE PTA IN DER APOTHEKE 07/2018 sind zum Thema zehn Fragen zu beantworten. Lesen Sie den Artikel, kreuzen Sie die Buchstaben der richtigen Antworten vom Fragebogen im nebenstehenden Kasten an und schicken Sie diesen Antwortbogen zusammen mit einem adressierten und frankierten Rückumschlag an unten stehende Adresse.

Oder Sie klicken sich bei www.diepta.de in die Rubrik Fortbildung und beantworten den Fragebogen online. Wer mindestens acht Fragen richtig beantwortet hat, erhält in der Kategorie 7 (Bearbeitung von Lektionen) einen Fortbildungspunkt. Dieser wird von den Apothekenkammern Hamburg und Nordrhein (Veranstaltungsnummer 2018-17/PKA) vergeben und gilt in den Kammerbezirken Nordrhein, Hamburg, Baden-Württemberg, Bayern und Thüringen.

Mit der Teilnahme an der Fortbildung erkläre ich mich einverstanden, dass meine Antworten und Kontaktdaten elektronisch erfasst und gespeichert werden. Der Verlag erhält die Erlaubnis, die Daten zur Auswertung zu nutzen. Der Verlag versichert, dass sämtliche Daten ausschließlich im Rahmen der Fortbildung gespeichert und nicht zu Werbezwecken verwendet werden. Ebenfalls erfolgt keine Weitergabe an Dritte. Mein Einverständnis kann ich jederzeit widerrufen.

Ihr Fortbildungspunkt zum Thema

Datum

Stempel der Redaktion

Absender

Name

Vorname

Beruf

Straße

PLZ/Ort

Ich versichere, alle Fragen selbstständig und ohne die Hilfe Dritter beantwortet zu haben.

Datum/Unterschrift

Professionelle kaufmännische Unterstützung

Wo wird in der Apotheke neben der Offizin für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke gesorgt? Im Hintergrund, sprich im **Backoffice**, und zwar genau durch Sie als engagierte, verantwortungsbewusste PKA!

Sie als PKA können viel mehr als nur für einen reibungslosen Ablauf des Apothekenalltags durch die Bearbeitung der täglichen Sendungen sorgen. Durch Ihre kaufmännische Ausbildung und Erfahrung können Sie eine echte Stütze für das wirtschaftliche Gelingen sein. Dabei gibt es für Sie als Apothekenteam-Mitglied im Backoffice-Bereich je nach Apotheke eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten.

Hier ein paar Möglichkeiten:

- Bearbeitung des Posteingangs, dazu zählt neben dem Briefverkehr natürlich auch das Lesen von Faxen, Emails und in immer mehr Apotheken auch das Bearbeiten von WhatsApp-Nachrichten oder anderer Apps,
- Professionelles Telefonieren,
- Pflege der Kunden- und Lieferantendaten im Warenwirtschaftssystem,
- Erstellen von Kundenrechnungen,
- Zahlungseingangskontrolle,
- Organisation des Botendienstes,
- und wirtschaftlich am wichtigsten: der Wareneinkauf.

Beim Großhändler oder direkt? Weil der Wareneinkauf für den wirtschaftlichen Erfolg ganz entscheidend ist, beschäftigen wir uns hier ausführlich mit diesem Bereich Ihrer Arbeit. Bei den Lieferanten wird zunächst zwischen Großhändlern und Direkt-Herstellern unterschieden. Handelt es sich um einen Großhändler, so sind die individuellen Konditionen Ihrer Apotheke zwischen der Apothekenleitung

und dem jeweiligen Großhändler meistens bereits für einen längeren Zeitraum ausgehandelt und somit festgeschrieben. Zu diesen Konditionen gehören im kaufmännischen Bereich hauptsächlich die Rabatt- sowie Rückgaberegelungen. Zwar gibt es dadurch für Sie nichts zu verhandeln, es ist aber von großer Wichtigkeit, dass Sie diese Konditionen kennen und diese bei den täglichen Großhandelsbestellungen beachten, da fast alle Apotheken von mehr als nur einem Großhändler beliefert werden.

Rabatte, Rabatte, Rabatte Anders sieht die Sache aus, wenn es sich beim Lieferanten um einen Direkt-Hersteller handelt. Hier können Sie Ihr Verhandlungsgeschick so richtig zur Geltung bringen! In vielen Apotheken wird hier ein Teil der Zuständigkeit gerne auf PKA übertragen. Natürlich ist auch hierfür die Kenntnis der Fakten über die Konditionen äußerst wichtig (Barrabatt, Naturalrabatt, Skonti, Boni, Valuta, Nebenkosten wie Transport-, Verpackungs- oder Versicherungskosten), um den Einstandspreis der Ware zu berechnen.

Falls Sie mal vor lauter Rabatten fast den Überblick verlieren sollten, denken Sie daran, dass die wichtigste Form darunter der Barrabatt ist. Besonders hohe Rabatte sind oft an große Bestellmengen gebunden. Weitere Gründe für hohe Rabatte sind die Einführung neuer Produkte oder Marketingmaßnahmen, um altbekannte Produkte wieder in den Vordergrund zu rücken. In beiden Fällen ist es klug, vorher mit Ihren Kollegen abzuklären, worum es sich bei diesem Produkt genau handelt, damit die Teammitglieder es auch mit Überzeugung anbieten können. Nur so ist der Abver-

kauf einer größeren Stückzahl in einer angemessenen Zeit möglich.

Oftmals sind Rabattangebote auch gestaffelt, also steigert sich der Rabatt bei höheren Bestellmengen bestimmter Artikel zusätzlich noch. Das erscheint natürlich verlockend. Allerdings müssen Sie genau hinschauen, ob sich die zusätzliche Rabattstufe tatsächlich auf den Ursprungs-Rechnungsbetrag bezieht oder – und das wäre weniger lukrativ – ob erst nachdem die erste Rabattstufe abgezogen worden ist, sich die zweite Rabattstufe nur noch auf den Restbetrag bezieht.

Viele Apotheken sind mittlerweile Mitglied einer Apotheken-Kooperation. Auch durch diese Mitgliedschaft bekommen sie bei bestimmten Großhändlern und Herstellern für viele Artikel Rabatte. Naturalrabatte sind nur noch für apothekenübliche Waren und freiverkäufliche Arzneimittel erlaubt, das Heilmittelwerbe-gesetz (HWG) verbietet sie für rezept- und apothekenpflichtige Arzneimittel.

Neben den ganzen Rabatten sind auch die Lieferzeiten zu beachten, weil es sich bei Bestellungen direkt beim Hersteller immer um größere Aufträge handelt und es dadurch auch mal länger dauern kann.

Auf die Kommunikation kommt es an Aber mindestens genauso entscheidend wie die Kenntnis nackter Zahlen können für den Verhandlungserfolg Ihr Charme und Ihre Kommunikationskenntnisse sein, um die oben erwähnten Konditionen zu optimieren. Also keine übertriebenen Hemmungen!

Bei allen Kommunikationskenntnissen, die man heute erlernen kann, sei es im verbalen oder im nonverbalen Bereich, ist es aber auch wichtig, authentisch zu bleiben. Also nicht zu gekünstelt Sprache, Mimik und Gestik einsetzen, das wirkt aufgesetzt. Bleiben Sie auch Sie selbst! So können Sie durch geschickte Verhandlungsführung in partnerschaftlicher Atmosphäre außer guten Konditionen nebenbei noch einige Extras wie Probchen und Tester von apothekenüblichen Waren oder Deko- und Informationsmaterial erlangen. Bei Tüten lohnt es sich an die Umwelt zu denken und wiederverwendbare Materialien aus Stoff zu bevorzugen. Vorsicht ist bei der Annahme von Geschenken geboten, denn seit 2016 gilt das "Gesetz zur Bekämpfung von Korruption im Gesundheitswesen". Lehnen Sie diese im Zweifelsfall freundlich, aber bestimmt ab.

Der Vertreter kündigt sich an Damit Ihr Gespräch mit dem Vertreter erfolgreich verläuft, sollte es gut vorbereitet sein. Legen Sie sich dazu doch eine Checkliste an! Das ist besonders hilfreich, wenn in Ihrem Team viele Teilzeitkräfte arbeiten, so kann jeder seinen erledigten Teil der Arbeit abhaken und die Kollegen sehen, was noch getan werden muss. Oft stehen schon wichtige Informationen im Avis (der schriftlichen Ankündigung des Besuchs). Deshalb ist es gut, das Schreiben komplett durchzulesen anstatt nur den Ter-

min zu notieren. Falls es sich voraussichtlich um einen besonders großen oder teuren Auftrag handeln sollte, ist es ratsam, die Apothekenleitung oder je nach Apotheke andere Teammitglieder vorab zu informieren, auch wenn dieser Vertreter üblicherweise nur durch Sie betreut wird. Außerdem müssen die Lagerkapazitäten sowie Rückgabefristen bei besonders großen Aufträgen schon vorher bedacht werden, falls sich die Ware wider Erwarten doch nicht so gut verkaufen lässt. Das gilt insbesondere für Kühlware und Hochpreiser. Gerade hier ist es besonders wichtig, schon vorher den genauen Bedarf zu ermitteln, und zwar für jede einzelne Packungsgröße, Darreichungsform und Stärke.

Der Termin sollte in einen für alle einsehbaren Kalender eingetragen werden, damit es keine Überschneidungen gibt. Um ein angenehmes Treffen zu planen, ist dafür mindestens eine Viertelstunde zu reservieren.

Kurz vor dem Vertreterbesuch sollten die Lagerbestände nach Artikeln mit kurzer Haltbarkeit durchgesehen und Retouren-Artikel zusammengestellt werden, damit diese beim Termin sofort greifbar sind. Zur perfekten Vorbereitung schauen Sie in Ihrer kaufmännischen Dokumentation noch die Rückgabekonditionen nach, die beim letzten Besuch verabredet worden sind und drucken sich diese zusätzlich zu den Bestands- und Absatzzahlen aus, um Besonderheiten markieren zu können. Fragen Sie im Team nach, ob Sie Fragen zu bestimmten Produkten weiterleiten sollen oder ob es Rückmeldungen von Seiten der Kunden gibt.

Wenn Sie sich für ein Angebot entschieden haben, müssen Sie es vielleicht noch mit Ihrem Apothekenleiter besprechen oder von einem Mitglied aus dem Apothekenteam kontrollieren lassen, bevor es endgültig bestellt wird. Auch muss klar sein, wer die Bestellung unterschreiben darf.

Trotz optimaler Vorbereitung kann es selbst bei langjährigen Lieferanten gelegentlich zu Problemen mit der Lieferung kommen, sei es mit der Qualität der Ware, durch Lieferengpässe oder durch Unstimmigkeiten mit der Rechnung. Das alles ist nicht ganz zu vermeiden, weswegen Sie auf alle Fälle professionell bleiben sollten. Also cool bleiben und freundlich, aber hartnäckig nachhaken, auch wenn es für Sie lästige Mehrarbeit bedeutet. Auf lange Sicht zahlt sich ein partnerschaftliches Verhältnis zu den Mitarbeitern Ihrer Lieferanten auch für Sie durch eine angenehme Arbeitsatmosphäre aus. ■

*Ute Kropp,
Apothekerin und PKA-Lehrerin*



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese in das Lösungsschema.

1. Was wird in der Apotheke als „Backoffice“ bezeichnet?

- A. Ein Wiedereinsteigerprogramm nach der Elternzeit.
- B. Der Bereich im Hintergrund der Offizin.
- C. Es handelt sich um ein Synonym für die Sichtwahl.

2. Was gehört nicht zu den Aufgaben einer PKA im Backoffice-Bereich?

- A. Die Bearbeitung des Posteingangs.
- B. Die ausführliche telefonische Beratung über Arzneimittel.
- C. Die Erstellung von Kundenrechnungen.

3. Zum langfristigen wirtschaftlichen Erfolg einer Apotheke trägt hauptsächlich bei...

- A. das Anfertigen von Teemischungen mit vielen verschiedenen Bestandteilen.
- B. das Einsparen von Personal im Backoffice-Bereich.
- C. der Wareneinkauf.

4. Was stimmt im Zusammenhang mit dem Thema Kommunikation nicht?

- A. Nur der wörtliche Inhalt zählt.
- B. Neben der Mimik ist auch die Gestik wichtig.
- C. Trotz Kenntnis aller Kommunikationsregeln sollte man authentisch bleiben.

5. Welche Konditionen sind wichtig zur Berechnung des Einstandspreises?

- A. Nur Rabatte und Skonti.
- B. Nur Rabatte, Skonti und Boni.
- C. Rabatte, Skonti, Boni und Nebenkosten.

6. Auf welche Extras von Vertretern sollten Sie besser verzichten?

- A. Pröbchen von apothekenüblichen Waren.
- B. Passendes Dekomaterial.
- C. Großzügige Geschenke.

7. Was versteht man unter einem „Avis“?

- A. Die schriftliche Ankündigung eines Vertreterbesuchs.
- B. Eine Apotheken-Kooperation.
- C. Ein neuer Großhändler.

8. Bei der Vorbereitung eines Vertreterbesuchs ist es sinnvoll,...

- A. die dokumentierten letzten Rückgaberegungen bereitzuhalten.
- B. einfach abzuwarten bis der Vertreter da ist, denn Spontaneität kommt immer gut an.
- C. sich vorzunehmen, dem Vertreter klarzumachen, wer hier wem was verkaufen muss.

9. Bei welchen Artikeln kann ein Naturalrabatt gewährt werden?

- A. Apothekenpflichtige Fertigarzneimittel.
- B. Rezeptpflichtige Fertigarzneimittel.
- C. Apothekenübliche Waren.

10. Was sollten Sie bei Problemen mit der Lieferung nicht tun?

- A. Ruhig und professionell kommunizieren.
- B. An die vereinbarten Bedingungen erinnern.
- C. Erstmal mit dem Abbruch der Geschäftsbeziehungen drohen.