

# Die Kompetenz der Mitarbeiter zählt

Keine Lust, ist mir egal... wessen Mitarbeiter eine solche Grundstimmung ausstrahlen, sollte dringend etwas tun. Dabei muss das nicht mal vom Chef ausgehen; manchmal genügt es schon, vorhandene Motivation in **Schulungen** zu verstärken.

**A**potheken gibt es viele in Deutschland. Um nicht im allgemeinen Einerlei unterzugehen, kann sich der Betrieb auf ein bestimmtes Thema spezialisieren. Der Erfolg hängt dabei ganz ent-

scheidend von den Mitarbeitern ab.

**Experten gesucht** Hand aufs Herz, Herr Apotheker oder Frau Apothekerin: Sind Sie ein Motivator? Sind Sie privat ein glühender Verfechter der Kinesio-

logie, praktizieren Sie die Aromatherapie oder kennen Sie sich supergut mit micellenhaltigen Reinigungs-lotionen für Problemhaut aus? Nein? Aber vielleicht tun das Ihre PTA. Vielleicht schlummert gar die künftige Expertin in Ihrem Mit-

arbeiterstab – und Sie wissen gar nichts davon.

Jeder Apothekenleiter, jede Apothekenleiterin sollte regelmäßige Mitarbeiter-treffen veranstalten, um das Gold zu heben, das in Ihrem Personalbestand schlummert. Dr. Anna Laven, Verfasserin mehrerer Bücher über Kommunikationsstrategien in der Apotheke, empfiehlt der Leitung sogar, einen Masterplan anzulegen. Auf den Mitarbeiter-treffen sollte über Umgangsformen und Beratungsrichtlinien gesprochen werden und Richtlinien festgelegt werden. Ganz wichtig ist auch ein Schulungsplan: Welche Kompetenzen sollen unterrichtet werden und wann soll das geschehen? Laven stellt dazu einen Merksatz für die Apothekenleitung auf: Wer alles will, kriegt meistens nichts.

**Schwerpunkte finden** Über die Wertschätzung der Mitarbeiter, die unbedingt kommuniziert werden sollte, bekommt man häufig heraus, für welche Themen sich die PTA besonders interessieren, als Gruppe oder einzeln. Manche Apotheke hat daraus sogar ihren Schwerpunkt gemacht – sei es in der Hildegard-von-Bingen-Medi-



© Epifantsev / iStock / Getty Images

zin, als Experte für Schüßler-Salze, für anthroposophische Medizin oder Phytotherapie. Andere wiederum profilieren sich in der Dermo- oder der dekorativen Kosmetik oder profitieren gar über einen nahe gelegenen „Schönheitssalon“ von Synergieeffekten. Fach-PTA mit speziellen Kenntnissen sind ein gewaltiger Pluspunkt für jede Apotheke. Oft funktioniert das nur in größeren Betrieben; aber auch kleinere Apotheken können sich jederzeit eines Themas annehmen und sich zum Spezialisten entwickeln. Dass das Galgant-Pulver der Hildegard von Bingen nur in der Apotheke xy problemlos und jederzeit zu bekommen ist, spricht sich auch über das Internet schnell herum. Und so hat so manche Mini-Offizin zu ihrem eigenen Staunen einen florierenden Versandhandel aufbauen können. Liebe Apotheker: Es lohnt sich, in die Kompetenzerweiterung der Mitarbeiter zu investieren!

**Überprüfung der Ergebnisse** Dem Inhaber empfiehlt Laven die regelmäßige Überprüfung der gesetzten Ziele. Wie viel wurde verkauft, wie viele Zusatztipps gegeben, welche Kundenfrequenz herrschte in der Offizin, auf welches Thema in der Beratung sprachen die Kunden besonders an? Mit den modernen Kassensystemen ist es ganz leicht, die Ergebnisse der Schulungen zu überprüfen, egal ob es sich um Schüßler-Salze, Nahrungsergänzungsmittel, Naturkosmetik oder homöopathische Globuli handelt. Denn wenn in der Apotheke der unbedingte Wille zu besonderen Leistungen da ist und jeder Mitarbeiter für jeden Kunden und bei jedem einzelnen Arzneimittel die optimale Beratung anstrebt, befindet sich die Apotheke auf dem richtigen Weg. Denn das Hauptunter-

scheidungsmerkmal in der Zukunft der Apotheke ist das Wissen der Mitarbeiter. Wenn alle Ergebnisse ausgewertet sind, gibt Laven der Apothekenleitung noch einen guten Rat, den wahrscheinlich jede PTA von Herzen unterschreibt: Feiern Sie ruhig mal Ihre Erfolge! Denn nach Anerkennung sehnt sich jeder Mensch, auch eine leistungswillige Mitarbeiterin. Warum sollte sie sonst so weitermachen, wenn es sowieso

keiner merkt und es niemanden interessiert? Ein Lob kann für das ganze Team gelten oder einzeln ausgesprochen werden, nur vermittelt werden sollte es. Dann kommen übrigens auch Kritikpunkte viel leichter zur Sprache – und werden vom Betroffenen auch leichter angenommen und konstruktiv umgesetzt.

**Bereitschaft erhalten** Das Fazit: Für die Apotheke der Zu-

kunft ist nicht nur allgemeine Kompetenz, sondern auch Spezialwissen von entscheidender Bedeutung, denn dadurch unterscheidet sich der Betrieb von allen anderen. Wohl dem Apotheker, der seinen MitarbeiterInnen die Freude am Beruf und die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen erhält. ■

Alexandra Regner,  
PTA und Journalistin

Anzeige

Levonoraristo®:

Die Verhütung für den Notfall



Die Notfall-Pille mit Levonorgestrel:

**! Sicherheit**

Umfangreiche Therapieerfahrung seit mehr als 30 Jahren weltweit<sup>1</sup>

**! Wirksamkeit**

Belegte Wirksamkeit<sup>1</sup>

**! Preis**

Preisgünstige Alternative zum Erstanbieter

<sup>1</sup> WHO Analysis, EMA assessment Report 24.07.2014

**Levonoraristo 1,5 mg Tabletten (Ap)** Wirkstoff: Levonorgestrel. Zus.: 1 Tbl. enth. 1,5 mg Levonorgestrel, sonst. Bestand.: Lactose-Monohydrat, Maisstärke, Povidon K-25 [E1201], hochdisperses Siliciumdioxid [E 551], Magnesiumstearat [Ph. Eur.] [E 572]. Anw: Notfallkontrazeption innerhalb von 72 Stunden nach ungeschütztem Geschlechtsverkehr oder bei Versagen einer Verhütungsmethode. Gegenanz.: Überempfindlichkeit gegen Wirkstoff od. ein d. sonst. Bestandteile. Schwangers.: Arzneimittel führt nicht zum Abbruch einer bestehenden Schwangerschaft; Anw. während der Schwangerschaft nicht empfohlen. Stillz.: Levonorgestrel wird in die Muttermilch ausgeschieden [Stillen unmittelbar vor der Einnahme bzw. nach de. Anw. das Stillen f. mind. 8 St. Verschieben]. Nebenw.: Sehr häufig: Kopfschmerzen; Übelkeit; Unterbauchschmerz; nicht menstruationsbedingte Blutung; Müdigkeit. Häufig: Schwindel; Diarrhoe, Erbrechen; Regelblutung mehr als 7 Tage verzögert, unregelmäßige Menstruation, Brustspannen. Sehr selten: Bauchschmerzen; Ausschlag, Urtikaria, Pruritus; Beckenschmerzen, Dysmenorrhö; Gesichtssödem. Bei Anwendung bestimmter Arzneimittel, insbes. zur Behandlung der Epilepsie, Tuberkulose, einer HIV-Infektion oder Johanniskraut-haltige Arzneimittel, innerhalb der letzten 4 Wochen, könnte Levonoraristo weniger wirksam sein. In diesen Fällen Anwendung von 2 Tabletten empfohlen. Enthält Lactose. Packungsbeilage beachten. (Stand April 2018). Aristo Pharma GmbH, Wallenroder Straße 8-10, 13435 Berlin.