

Intern im Team

Die eigene Kollegin als Kundin und Marketingzielgruppe? Ein merkwürdiger Gedanke? Vielleicht, aber hilfreich, wenn daraus ein Marketing wird, das das **Team** voran bringt.



© peshkova / fotolia.com

Bei „Kunde“ denken Sie natürlich zunächst einmal an diejenigen, die Tag für Tag bei Ihnen in der Apotheke vor Ihnen stehen – und das ist auch richtig so! Ein wenig theoretischer betrachtet, ist ein Kunde aus Marketing-sicht jemand, der eine Leistung von jemandem bezieht und damit einhergehend bestimmte Ansprüche an diese hat, beispielsweise zu Qualität oder Kosten oder auch den Zeitpunkt, zu dem diese Leistung erfüllt wird. Dieses Kundenbild lässt sich auch auf die Kollegen im Team übertragen.

Beispiel Nr. 1 Eine Kollegin übernimmt es, die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter abzuhören und deren Bearbei-

tung zu koordinieren. Alle anderen im Team sind ihre Kunden, die zum Beispiel den Anspruch stellen, dass die daraus resultierenden Notizen leserlich und verständlich geschrieben sind und dass sie zeitnah weitergegeben werden.

Beispiel Nr. 2 Eine Kollegin ist zuständig für den Einkauf von Verbrauchsmaterialien für Büro und Verkaufsraum. Betrachten Sie sie als Kundin, die Anspruch darauf hat, rechtzeitig zu einem bestimmten Termin zu erfahren, was genau zur Neige geht und wie viel genau benötigt wird.

Abwechslung Besonders in Teams mit vielen Teilzeitkräften müssen immer wieder Informationen und Aufgaben weitergegeben werden. In dieser Situ-

ation findet ein Wechselspiel von Dienstleister und Kunde zwischen den Kollegen statt: Der Kollege, der die Arbeit zum Ende seiner Arbeitszeit weitergibt, hat als Kunde den Anspruch, dass der übernehmende Kollege ausreichend pünktlich ist und ausreichend aufmerksam. Der übernehmende Kollege hat als Kunde dem anderen gegenüber den Anspruch, die notwendigen Informationen vollständig, verständlich, ordentlich zu erhalten.

Ziele? Sicher kennen Sie Situationen und Konstellationen, wo es eben leider doch nicht so selbstverständlich und miteinander funktioniert. Meist führt das dann zu Ergebnissen, die für die Apotheke und auch für die

Kunden Nachteile mit sich bringen. Und genau da will internes Marketing hin: Mehr Mitarbeiterzufriedenheit, durch zufriedene Mitarbeiter mehr Kundenzufriedenheit und langfristigen Erfolg für die Apotheke.

Wenn Sie sich nun vornehmen, internes Marketing zu praktizieren, geht es darum, dieses „selbstverständliche Miteinander“ systematisch anzugehen und sich dabei an den Bedürfnissen Ihrer Kunden beziehungsweise Zielgruppe zu orientieren. Tun Sie dies gemeinsam im Team, dann haben Sie einen unschlagbaren Vorteil gegenüber der externen Marketingplanung: Sie haben Dienstleister und Zielgruppe an einem Tisch sitzen, oft sogar in Personalunion. So können gemeinsam Ihre internen Kundenbedürfnisse sehr präzise und vollständig zusammengetragen werden. Anschließend wird beraten, wie Sie diese erfüllen können. Meistens geht es dabei um verbesserte Kommunikation und ein effektives Funktionieren von so genannten internen Austauschbeziehungen. Um diese zu verbessern, braucht es kein ausführliches Marketingkonzept. Einfache Maßnahmen (standardisierte Telefon-Notiz-Formulare, Checklisten für die Übergabe, klare Terminlisten), immer wieder erneuerte Aufmerksamkeit („hey, ich bin gerade Dein Kunde, also verhalte Du Dich so“) und in regelmäßigen Abständen ein Überprüfen der internen Kundenbeziehungen erhöhen die interne Dienstleistungsqualität, verbessern die Stimmung und machen den Kopf frei, sich ganz auf die Dienstleistung für die „richtigen“ Kunden zu konzentrieren. ■

Verena Gertz,
Marketingfachfrau
und Journalistin

NEU! Klein. Weich. Leicht zu schlucken.



Speziell für Jugendliche* bei Schmerzen



- altersgerecht dosiert für Jugendliche
- kleine Verpackungsgröße für den verantwortungsvollen Umgang

NUROFEN®



*Geeignet für Erwachsene und Kinder über 20 kg (etwa 6 Jahre).

Nurofen® Immedia 200 mg Weichkapseln. Wirkstoff: Ibuprofen. **Zusammensetzung:** 1 Weichkapsel enth.: Wirkstoff: 200 mg Ibuprofen. Sonst. Best.: Macrogol 600, Kaliumhydroxid (mind. 85 % Reinheit), Gereinigtes Wasser, Lösung von partiell dehydratisiertem Sorbitol (Ph.Eur.) (E420), Gelatine, Ponceau 4R (E124), Drucktinte Opacode WB weiß NS-78-18011 (Titaniumdioxid (E171), Propylenglycol, Hyromellose (E464)) **Anwendungsgebiete:** Zur symptomatischen Behandlung von leichten bis mäßig starken Schmerzen wie Kopf-, Regel-, Zahnschmerzen sowie Fieber und Schmerzen im Zusammenhang mit Erkältungen. **Gegenanzeigen:** Überempfindlichkeit gegen den Wirkstoff Ibuprofen und Ponceau 4R (E124) oder einen der sonstigen Bestandteile. Bekannte Reaktionen von Bronchospasmus Asthma, Rhinitis oder Urtikaria nach der Einnahme von ASS oder anderen NSAR in der Anamnese. Bestehende oder in der Anamnese wiederholt aufgetretene peptische Ulzera oder Hämorrhagien (mind. 2 unterschiedliche Episoden). Gastrointestinale Blutungen oder Perforation bei vorheriger NSAR-Therapie. Schwere Leber- oder Nierenfunktionsstörungen, koronare Herzerkrankungen oder schwere Herzinsuffizienz. Letztes Schwangerschaftsdrittel. Kdr. < 20 kg KG. Zerebrovaskuläre oder andere aktive Blutungen. Ungeklärte Blutbildungsstörungen. Stark dehydrierte Patienten (hervorgerufen durch Erbrechen, Diarrhoe oder unzureichende Flüssigkeitsaufnahme). **Nebenwirkungen:** Häufig: Gastrointestinale Beschwerden, geringfügige Magen-Darm-Blutverluste (in Ausnahmefällen mit Anämie). Gelegentlich: Zentralnervöse Störungen wie Kopfschmerzen, Schwindel, Schlaflosigkeit, Erregung, Reizbarkeit, Müdigkeit; Sehstörungen; gastrointestinale Ulzera (u.U. mit Blutung und Durchbruch), ulzerative Stomatitis, Verstärkung einer Colitis und eines Morbus Crohn, Gastritis; Überempfindlichkeitsreaktionen mit Hautausschlägen und Hautjucken sowie Asthmaanfällen (ggf. mit Blutdruckabfall). Selten: Tinnitus; Papillenekrosen, erhöhte Harnsäurekonzentrationen im Blut. Sehr selten: Palpitationen, Herzinsuffizienz, Herzinfarkt; Blutbildungsstörungen (Anämie, Agranulozytose, Leuko-, Thrombozyto-, Panzytopenie); Ösophagitis, Pankreatitis, intestinale diaphragmaartige Strikturen; Ödeme (insbesondere bei Patienten mit arterieller Hypertonie oder Niereninsuffizienz), nephrotisches Syndrom, interstielle Nephritis (ggf. mit akuter Niereninsuffizienz); bullöse Hautreaktionen (Stevens-Johnson-Syndrom, toxisch epidermale Nekrolyse/Lyell-Syndrom), in Ausnahmefällen kann es zu schweren Hautinfektionen und Weichteilkomplikationen während einer Varizelleninfektion kommen; Verschlechterung infektionsbedingter Entzündungen (z.B. Entwicklung einer nekrotisierenden Fasciitis), Symptomatik einer aseptischen Meningitis (insbes. bei Patienten mit Autoimmunerkrankungen wie SLE oder Mischkollagenosen); arterielle Hypertonie; schwere allgemeine Überempfindlichkeitsreaktionen mit Gesichtsschwellung, Zungenschwellung, innere Kehlkopfschwellung mit Einengung der Luftwege, Lufnot, Herzjagen oder Blutdruckabfall bis hin zum lebensbedrohlichen Schock; Leberfunktionsstörungen, Leberschäden (insbes. bei Langzeittherapie), Leberversagen, akute Hepatitis; psychotische Reaktionen, Depression. Zusätzlich können Schlaganfälle, Teerstuhl sowie Hämatemesis auftreten. **Warnhinweise:** Enthält Sorbitol und Ponceau 4 R (E124). **NFC_1_WF_0213. Reckitt Benckiser Deutschland GmbH – 68004 Mannheim**