



5 Führungstipps von Sabine Hübner

Eine Apotheke ist längst keine sichere Bank mehr: Der Wettbewerb in der Nachbarschaft wird härter durch Konkurrenten mit immer breiterem Portfolio. Und er wird noch härter durch immer mehr Online-Apotheken, die ihren Service rund um die Uhr und oft zu Preisen anbieten, mit denen der stationäre Handel schwer mithalten kann. Für die Kundinnen und Kunden bedeutet das mehr Auswahl denn je – aber auch viel Unsicherheit.

Kundinnen und Kunden suchen verstärkt das bekannte Gesicht in „ihrer“ Apotheke und eine kompetente Beratung, der sie vertrauen. Das macht Service-Kultur zum wichtigsten Erfolgsfaktor für Apotheken.

Doch wie lässt sich eine solche Service-Kultur fest verankern? Ich bin überzeugt: Es fängt an der Spitze an. Mit einer wertorientierten Führung, die Kundinnen und Mitarbeitende im Fokus hat, lässt sich ein Umfeld schaffen, in dem Service-Haltung gelebt wird

und in dem exzellenter Service gedeihen kann. Die wichtigsten Werte erfordern eine immer wieder neu angestoßene Selbstreflexion der Führungskräfte und eine ebenso konsistente Kommunikation im Team. Dabei klingen sie so einfach: Klarheit, Professionalität, Empathie, Offenheit und Vertrauen.

Klarheit

Ein klarer Kundenfokus ist die Basis jeder Service-Kultur. Führungskräfte brauchen ein klares Bild, was

exzellenter Service in ihrer Apotheke bedeutet – von der freundlichen Begrüßung über den Umgang mit Wartezeiten und Diskretion bis hin zu Sitzgelegenheiten für ältere Menschen. Schärfen Sie dieses Bild – gemeinsam mit Ihrem Team – und schaffen Sie Menschmomente®, die ihre KundInnen und Kunden begeistern.

Professionalität

Fachliche Kompetenz ist in der Apotheke unerlässlich. Kontinuierliche Fortbildung stellt sicher, dass die Mitarbeitenden auf dem neuesten Stand des Gesundheitswissens und mit den Tücken der IT-Systeme vertraut sind. Aber auch soziale Kompetenz braucht Fortbildung. Machen Sie Ihre Mitarbeitenden fit für Konfliktgespräche und herausfordernde Situationen. Service-Haltung schafft Professionalität, beides schafft Vertrauen – und ist Chefsache.

Empathie

Der Schlüssel zu exzellentem Service ist die Fähigkeit, Kundenbedürfnisse zu erkennen und einfühlsam darauf zu reagieren. Auch die Mitarbeiter der Vorzeige-Unternehmen sind zumeist nicht mit herausragender Empathie und „Kundenbegeisterungs-Gen“ zur Welt gekommen. Hinter solch einem Spirit stecken Liebe zum Detail, Beharrlichkeit und System. Service-

Champions machen Tipps und Hacks zur Kundenbegeisterung mindestens einmal in der Woche zum Thema – und motivieren dazu, sie auch anzuwenden. Empathie kann jeder lernen!

Offenheit

Schneller als je zuvor verlieren Kundinnen und Kunden die Geduld, fühlen sich Mitarbeitende „getriggert“. Dennoch führt kein Weg an Offenheit vorbei: Stärken Sie die Resilienz Ihrer Teams und schaffen Sie Raum für konstruktive Kritik – sie ist ein Optimierungsinstrument für Ihre Service-Kultur (und kostenlos!). Und sehen Sie Fehler als Chance für neue Kundenbegeisterung. Eine positive Fehlerkultur entsteht, wenn sie von Führungskräften gesteuert und vorgelebt wird.

Integrität

Führungskräfte sind in jeder Situation des Tages Vorbilder – auch und gerade in ihrer Service-Haltung. Negativ über Kunden reden? Jammern? Zaudern? Dreimal Nein! Was Ihnen als Führungskraft wichtig ist, das ist auch Ihren Teams wichtig. Durch Integrität, Verlässlichkeit und das Einhalten von Versprechen stärken Sie das Vertrauen der Kunden in Ihre Apotheke. Genau dieser Dreiklang ist auch die Basis für das interne Miteinander: Nur was innen glänzt, kann außen funkeln!

Sabine Hübner

Sabine Hübner ist Expertin für Kundenservice. Sie verbindet ihren reichen Erfahrungsschatz als Unternehmerin mit ihrer Expertise in der Beratung und Strategie-Entwicklung. Mit ihrer Beratungsagentur forwardservice begleitet sie Unternehmen. Sabine Hübner wurde mehrfach mit dem „Conga-Award“ und als „Speaker of the Year“ ausgezeichnet. Ihre Bücher prägen das Serviceverständnis vieler Menschen nachhaltig. Mehr zu Sabine Hübner unter www.sabinehuebner.de

