



## 5 Führungstipps von Sabine Hübner

**Exzellenter Service beginnt nicht erst bei der Interaktion mit dem Kunden, sondern viel früher: bei der Führung, Schulung und Motivation Ihres Teams. Von einem motivierenden Onboarding über „Kante zeigen“ bei mangelndem Commitment bis hin zu einem resilienten Teamspirit gibt es viele Hebel, mit denen Sie als Führungskräfte die Service-Haltung in der Apotheke auf Spitzenniveau bringen können. Für mehr Umsatz. Und ein happy Team.**

**D**er Druck kommt von allen Seiten: Der Wettbewerb durch Online-Apotheken wird härter, die Kundschaft wird anspruchsvoller, dünnhäutiger und gleichzeitig preissensibler. Gleichzeitig wird es immer herausfordernder, exzellente Fachkräfte zu finden und zu halten. Doch während das Gefühl des Drucks abstrakt bleibt, sind die vertrauten Gesichter, die sympathischen Persönlichkeiten in einer Apotheke ganz konkret – und immer noch das Hauptargument für Menschen, zu Ihnen zu kommen: Kundinnen und Kunden, weil sie Rat brauchen, vielleicht sogar Trost. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, weil sie einen sicheren und wertschätzenden Rahmen suchen, in dem sie

als Menschen gesehen werden und sich in ihren Aufgaben entfalten können. Als Führungskraft schaffen und halten Sie diesen Rahmen mit diesen fünf Hebeln:

### Einschwingen

Der erste Schritt zu einer herausragenden Service-Kultur beginnt bereits vor dem ersten Arbeitstag Ihrer neuen Fachkräfte – zum Beispiel mit einem überraschenden Welcome-Paket, das nützliche Informationen und liebevolle Servicegesten enthält. Oder einem „Buddy“, der bereits vor dem ersten Tag kollegial Kontakt aufnimmt und einen guten Vorgeschmack auf den

Teamspirit gibt. Ein herzliches Willkommen mit passendem „Dress“ und korrektem Namensschild samt Agenda „1. Arbeitstag“ sollten selbstverständlich sein. Leben Sie mit Ihrem neuen Teammitglied von Anfang an die Werte und die Philosophie Ihrer Apotheke. In einem täglichen Culture-Coffee können KollegInnen die „Neuen“ im Wechsel in informelle Regeln einweihen. Praxisnahe Schulungen und persönliche Mentoren helfen, die Service-Haltung aufs richtige Gleis zu setzen.

## Mitfühlen

Empathie ist der Schlüssel zu exzellentem Service. Fördern Sie diese Eigenschaft in Ihrem Team durch regelmäßige Reflexionen – vor allem aber, indem Sie selbst ein empathisches Vorbild im Kundenkontakt und im Umgang mit Ihren Mitarbeitenden sind. Teilen Sie Erfolgsgeschichten, um die Bedeutung von Empathie im Kundenkontakt zu verdeutlichen und den Blickwinkel zu öffnen. Machen Sie aber auch klar, wo professionelle Empathie aufhört und übertriebene Rührseligkeit anfängt. Empathie braucht Nähe, um mit Fingerspitzengefühl die richtigen Worte zu finden und gleichsam Distanz, um gute Entscheidungen zu treffen.

## Zusammenstehen

In bewegten Zeiten ist ein starker Teamgeist von unschätzbarem Wert. Setzen Sie sportliche Ziele und feiern Sie Erfolge gemeinsam. Teambuilding-Aktivitäten und regelmäßige gemeinsame kurze Reflexionen – und wenn es nur 15 Minuten sind – schließen Schnittstellen und stärken das Zusammengehörigkeitsgefühl. Kommunizieren Sie offen und transparent und beziehen

Sie Ihre Mitarbeitenden rechtzeitig mit ein, wenn Veränderungen oder besondere Belastungen anstehen. So arbeiten Sie Hand in Hand statt gegeneinander.

## Abgrenzen

Manchmal ist es notwendig, klare Grenzen zu setzen – gerade auch bei „empfindlichen“ Mitarbeitenden oder Fehlverhalten. Kommunizieren Sie Ihre Erwartungen unmissverständlich und geben Sie konstruktives Feedback. Seien Sie offen für Gespräche, um die Gründe für mangelndes Engagement zu verstehen und individuelle Lösungen zu finden. Und setzen Sie Konsequenzen, wenn es weiterhin nicht rund läuft. Nur wer in diesen Fällen Kante zeigt, dem gelingt es, die Motivation der exzellenten KollegInnen im Team aufrecht zu halten – und sich langfristig von der (Online)Konkurrenz abzuheben.

## Machen!

Exzellenz braucht Resilienz. Und Resilienz ist eine Frage des gemeinsamen Reflektierens, des gemeinsamen „Anpackens“ – dazu gehört aber auch die Akzeptanz, dass Mitarbeitende neben ihrer Arbeit ein Leben haben, dass sie Aufgaben in ihren Familien bewältigen und sich erholen können. Entscheidend ist ein positives Arbeitsklima, in dem die Anforderungen hoch, aber bewältigbar sind, und in dem auch Spaß und Wertschätzung genug Raum finden. Nichts motiviert mehr als gemeinsame Erfolge. Feiern Sie Gelungenes und etablieren Sie eine Kultur der kontinuierlichen Weiterentwicklung. So werden Sie gemeinsam jeden Tag ein bisschen besser und langfristig die Lieblingsadresse Ihrer Kundinnen und Kunden.

## 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 begleiten sie und ihr Team Unternehmen dabei, sich konsequent auf den Kunden auszurichten und eine starke Service-Haltung nach innen und außen zu verankern. Ihre Vorträge, Bücher, Blogs und Podcasts prägen das Serviceverständnis vieler Menschen nachhaltig.

[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de) / [www.forwardservice.de](http://www.forwardservice.de)



© Astrid Oberst