



Mit STAP in eine erfolgreiche Apothekenzukunft



STRATEGISCHE
APOTHEKEN-
POSITIONIERUNG



*Kundenzufriedenheit
und Kundenbindung sind
zentrale Erfolgsfaktoren
Ihrer Apotheke.*

Eine erfolgreiche Apothekenzukunft erfordert ganzheitliche Konzepte!

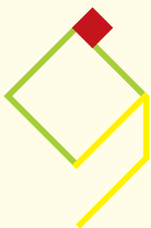
Wichtige Entscheidungen werden oft „aus dem Bauch heraus“ getroffen. Aber erst wenn alle wichtigen Fakten vorliegen und die Zusammenhänge bekannt sind, kann richtig entschieden werden. So wie eine wirksame Therapie in der Medizin eine sorgfältige Diagnose voraussetzt, sollte die Entwicklung einer erfolgreichen Apothekenstrategie auch auf einer detaillierten Situationsanalyse basieren.

Dabei kommt es entscheidend darauf an, die einzelnen Befunde ganzheitlich zu betrachten und zueinander in Beziehung zu setzen. Nur so lassen sich Fehldiagnosen, unwirksame Therapien und schädliche Nebenwirkungen vermeiden.

Genau hier setzt STAP an:

Mit STAP (Strategische Apothekenpositionierung) steht Ihnen ein Controlling-Instrument zur Verfügung, das alle wesentlichen Erfolgsfaktoren einer Apotheke gemeinsam untersucht. Und zwar nicht nur aus dem Rechnungswesen, sondern auch aus Kundensicht und unter Berücksichtigung des Apothekenstandorts.

In einer ganzheitlichen Analyse und mit Hilfe eines systematischen Branchenvergleichs werden die individuellen Stärken und Schwächen Ihrer Apotheke ermittelt. Statt einzelner, isolierter Maßnahmen lässt sich auf diese Weise eine umfassende und auf Ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmte Strategie entwickeln. So schafft STAP eine wichtige Entscheidungsgrundlage zur Vorbereitung auf zukünftige Herausforderungen!



STRATEGISCHE
APOTHEKEN-
POSITIONIERUNG

Wie funktioniert STAP?

Mittels Betriebskennzahlen-, Kundenzufriedenheits- und Standortanalysen wird die Situation Ihrer Apotheke erfasst und bewertet.

■ Betriebskennzahlenanalyse

Mit Hilfe eines dreiseitigen Fragebogens werden die entscheidenden finanzwirtschaftlichen Kennzahlen aus dem Rechnungswesen Ihrer Apotheke ermittelt, um die betriebliche Leistungsfähigkeit Ihres Betriebes beurteilen zu können.

■ Kundenzufriedenheitsanalyse

Um die Zufriedenheit Ihrer Kunden bewerten und das Ausmaß des Handlungsbedarfs ermitteln zu können, führen Sie mit Unterstützung des Instituts für Handelsforschung eine Befragung Ihrer Apothekenkunden durch.

■ Standortanalyse

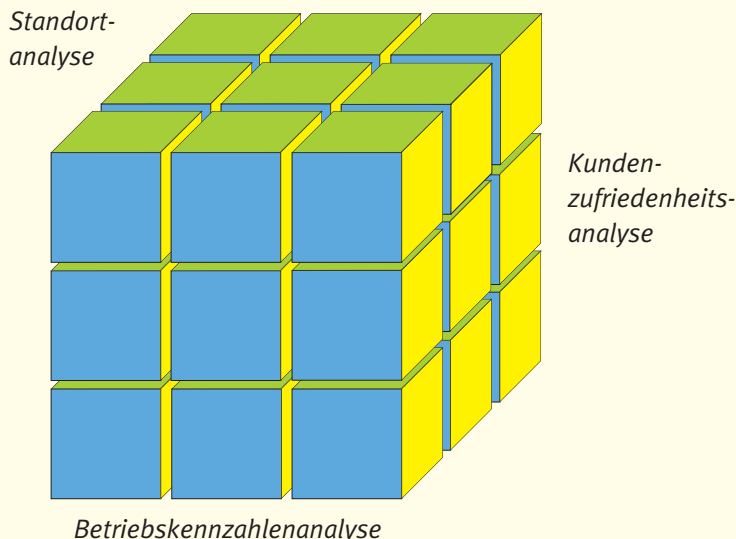
Die Analyse von Standortqualität und Standortpotenzial Ihrer Apotheke erfolgt zum einen auf der Grundlage externer Strukturdaten, zum anderen mit Hilfe Ihrer persönlichen Einschätzungen und Erfahrungen.

Rentabilität ist die Voraussetzung für die langfristige Überlebensfähigkeit einer Apotheke am Markt.

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung tragen maßgeblich zu einem guten Ergebnis Ihrer Apotheke bei.

Strategien müssen vor dem Hintergrund eines vorgegebenen Apothekenstandorts entwickelt werden.

Der STAP-Würfel



Im dreidimensionalen STAP-Würfel werden die Ergebnisse der Betriebskennzahlen-, Kundenzufriedenheits- und Standortanalyse zusammengeführt. Auf diese Weise lässt sich die aktuelle Position Ihrer Apotheke mit Ihren Stärken und Schwächen übersichtlich darstellen, um darauf aufbauend konkrete Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Zukunft Ihrer Apotheke abzuleiten.

Was können Sie von STAP erwarten?

Sie erhalten einen Berichtsband, der die Stärken und Schwächen Ihrer Apotheke auf Basis Ihrer individuellen Ausgangssituation aussagekräftig und anschaulich aufbereitet darstellt.

Es werden konkrete Handlungsempfehlungen entwickelt, deren Umsetzung vor Ort begleitet und betreut werden kann.

Das Institut für Handelsforschung führt die Analyse auf Grundlage langjähriger Erfahrungen und im ständigen Dialog zwischen Wissenschaft und Praxis unabhängig und neutral durch.

Schritt für Schritt in eine erfolgreiche Zukunft...

- ① Senden Sie das beigefügte Anmeldeformular an das IfH.
- ② Wir übermitteln Ihre Erhebungsunterlagen, bestehend aus
 - einem Fragebogen zur Erfassung entscheidender Kennzahlen aus Ihrem betrieblichen Rechnungswesen,
 - einem Fragebogen zur Erfassung ausgewählter Standortfaktoren Ihrer Apotheke sowie
 - 500 Fragebögen, einer IfH-Antwortbox und der Checkliste zur reibungslosen Durchführung der Kundenbefragung in Ihrer Apotheke.
- ③ Sie benötigen etwa 2 Wochen, um die Kundenbefragung durchzuführen und die Fragebögen zu Betriebskennzahlen und Standort zu vervollständigen.
- ④ Senden Sie die ausgefüllten Erhebungsunterlagen zurück an das IfH.
- ⑤ Sie erhalten Ihre individuelle STAP-Analyse in Form eines aussagekräftigen Berichtsbandes. Nehmen Sie sich Zeit für die Stärken und Schwächen Ihrer Apotheke und leiten Sie die Umsetzung der Handlungsempfehlungen in Ihrer Apotheke ein.
- ⑥ Haben Sie noch Fragen oder Beratungsbedarf? Dann wenden Sie sich an das IfH. Wir vermitteln qualifizierte STAP-Berater, die Ihnen bei der Umsetzung der Empfehlungen in Ihrer Apotheke behilflich sind.



Konditionen

Der Preis der Strategischen Apothekenpositionierung beträgt € 1.600,- zzgl. MwSt. Die zusätzliche Beauftragung eines vom Institut für Handelsforschung vermittelten Beraters ist mit einem Tagessatz von € 800,- zu vergüten.

Der teilnehmende Apotheker verpflichtet sich, die Datenerhebung aktiv zu unterstützen. Das betrifft die eigenverantwortlich durchzuführende Kundenbefragung, die Vervollständigung der Fragebögen zu Betriebskennzahlen und Standort sowie die rechtzeitige Rücksendung der Erhebungsunterlagen bis spätestens sechs Wochen nach Eingang der Unterlagen in der Apotheke.

Bildnachweis: ABDA



**Institut für Handelsforschung
an der Universität zu Köln**

Dipl.-Kff. Sabrina Heckmann

Dürener Straße 401 b
50858 Köln

Tel.: 0221-94 36 07-20
Fax: 0221-94 36 07-79

E-Mail: stap@ifhkoeln.de
www.ifhkoeln.de/stap