CHECKLISTE
FÜR IHRE NÄCHSTEN
SCHRITTE

Your progress, your choice: let's shape it together.

EP25+
EUROPEAN
PHARMACY
PLUS 2025

Diese praktische Checkliste bietet einen Überblick über die konkreten Maßnahmen für die einzelnen EP25+-Pfade. Sie soll Apotheken dabei unterstützen, die nötigen Schritte anzustoßen, um ihr Geschäft zukunftsfähig zu machen. In welchem Bereich möchten Sie besser werden?
Finden Sie es heraus.

1

LOKALE GESUNDHEITSZENTREN

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **In Weiterbildung investieren**
  Zeigen Sie Präsenz und stärken Sie lokale Institutionen in der Aus- und Weiterbildung von Apotheker:innen. Profitieren Sie von dem Mehrwert des Netzwerks.

- [ ] **Digitales Zentrum des Gesundheitswesens**
  Positionieren Sie sich digital und engagieren Sie sich in Plattformen, um die erste Anlaufstelle für Patient:innen rund um alle Gesundheitsfragen zu werden.

- [ ] **Die Patient:innen im Fokus**
  Bringen Sie in Erfahrung, was Ihre Zielgruppe sich wünscht. Das kann beispielsweise die Ausrichtung als Gesundheitserlebniscenter sein, das Angebot von Wellness-Produkten in der Apotheke oder Unterstützung bei der Pflege von Angehörigen. Machen Sie Ihr Portfolio sichtbar, vor Ort und im Netz.

- [ ] **Entwicklung von lokalen Netzwerken**
  Binden Sie auch Ihren Ort und Ihre Gemeinde mit ein und sorgen Sie für einen interaktiven Austausch über Plattformen, Alter und Interessen hinweg. So positionieren Sie sich kontinuierlich und interagieren mit Ihrer potenziellen Zielgruppe.

- [ ] **Beratungsfläche in das Apothekenlayout integrieren**
  Wandeln Sie Verkaufsfläche in Beratungsräume um und nutzen Sie Ihre Gesundheitsleistungen und die Ihrer Partner:innen als Mehrwert für Ihre Kund:innen.

- [ ] **Patient:innen eine digitale Anlaufstelle in der Customer Journey bieten**
  Neben der Übermittlung der eRezepte stehen Kundeninformationen und verschiedene Touchpoints entlang der Customer Journey im Fokus. Denn für Ihre Patient:innen sollte lokale Gesundheitsversorgung auch online stattfinden. Gerade hier suchen sie nach Informationen. Machen Sie sich als stationären Versorger auch digital sichtbar und erreichbar.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
kontakt@gesund.de | +49 89 262 022 022
Oder besuchen Sie ep25.info

2

EINKAUFSERLEBNIS

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Über das Rezeptgeschäft hinaus denken**
  Positionieren Sie sich als vertrauensvolle:r Ansprechpartner:in in allen Gesundheitsfragen, indem Sie Medikationsmanagement und Gesundheitsleistungen wie Ernährungsberatung, Baby- und Körperpflege, Kosmetikanwendungen, Massagen und Impfungen anbieten.

- [ ] **Komplementäres Produktangebot**
  Erfüllen Sie Kundenwünsche, indem Sie Produkte verschiedener Warengruppen am gleichen Platz anbieten.

- [ ] **Gestalten Sie Ihre Apotheke nach den Wünschen Ihrer Kundschaft**
  Analysieren Sie die Customer Journey und schauen Sie, wo Sie mit Änderungen in der Gestaltung Ihrer Apotheke am besten beginnen.

- [ ] **Die Kund:innen begeistern**
  Setzen Sie auf Loyalty-Programme, um jeden Besuch einer kaufinteressierten Person wertzuschätzen.

- [ ] **Modulare Gestaltung der Apotheke und der Regalfläche**
  Gestalten Sie das Platzangebot in der Apotheke flexibel und sorgen für modular gestaltbare Flächen zur Produktpräsentation, aber auch zum spontanen Einrichten von Beratungsräumen, Veranstaltungszonen und Rückzugsorten.

- [ ] **Fokussieren Sie sich auf die Kundschaft vor Ort**
  Sorgen Sie dafür, dass alle Prozesse, die den vollen Fokus auf die Kundschaft in der Apotheke stören, eliminiert werden. Dazu gehört beispielsweise das Annehmen von Telefongesprächen durch eine Anrufzentrale im Back-Office.

- [ ] **Rücken Sie Ihre Produkte in das perfekte Licht**
  Inszenierung durch Licht stellt das Produkt in den Vordergrund und schafft ein angenehmes Ambiente.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
info@visplay.com | +49 7621 702 4444
Oder besuchen Sie ep25.info

3

GESCHÄFTSPROZESS-OPTIMIERUNG

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Entwicklung eines Plans zur Geschäftsoptimierung**
  Entwerfen Sie einen Business-Plan für Ihre Apotheke und kommunizieren Sie Ihre Ziele im Team.

- [ ] **Verbesserungspotenziale erkennen und nutzen**
  Fragen Sie regelmäßig nach Feedback von Kund:innen und Geschäftspartner:innen, um Prozesslücken zu erkennen, damit bessere Ergebnisse erzielt werden können.

- [ ] **Strategischen Fokus auf Mitarbeiterentwicklung legen**
  Ihre Mitarbeiter:innen sind der wichtigste Pfeiler für jede Geschäftsverbesserung. Sie stehen nicht nur tagtäglich in direktem Kontakt mit Ihrer Kundschaft, sondern profitieren auch von schlanken Prozessen.

- [ ] **Mut haben, Aufgaben durch automatisierte Prozesse zu ersetzen**
  Führen Sie automatisierte Prozesse in Ihrer Apotheke überall dort ein, wo sich wiederholende Aufgaben ersetzt werden können, z. B. eine App für Teamkommunikation oder eine softwaregesteuerte Optimierung Ihres Botendienstes.

- [ ] **Prozessautomatisierung im Personalmanagement einführen**
  Prüfen Sie Möglichkeiten zur Automatisierung der Gehaltsabrechnung und von Personalverwaltungssystemen.

- [ ] **Aufgaben transparent machen und strukturieren**
  Die Digitalisierung des Aufgabenmanagements sorgt für Überblick in Ihrem Team. So lassen sich Aufgaben schneller und zuverlässiger erledigen und gleichzeitig automatisch dokumentieren.

- [ ] **Überprüfung und Digitalisierung des Qualitätsmanagements**
  Auch Ihr Qualitätsmanagement birgt Potenzial: Überwachen und überprüfen Sie Ihr QM-System regelmäßig.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
support@blue-bizz.com | +49 2362 98350080
Oder besuchen Sie ep25.info

4

DIGITALISIERUNG

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Den Verkaufsprozess digitalisieren**
  Der richtige Einsatz von Digitalisierung sorgt für mehr Effizienz und Zeit für Ihre Kund:innen. Beispiele hierfür können digitale Bildschirme, Lagerautomatisierung, elektronische Preisauszeichnungen oder auch das Handling des eRezeptes sein.

- [ ] **Multi-Channel-Absatz ermöglichen**
  Beteiligen Sie sich an einer Plattform und bauen Sie einen eigenen Online-Shop auf, um zusätzliche digitale Absatzmöglichkeiten und Gesundheitsleistungen anzubieten. Tipp: Je breiter Sie aufgestellt sind, umso leichter machen Sie es Ihren Kund:innen, bei Ihnen zu kaufen.

- [ ] **Aufbau eines vernetzten Gesundheitssystems**
  Die Digitalisierung bietet der Apotheke die Chance, Teil einer großen Plattform zu werden und im digitalen Ökosystems zu interagieren. Damit werden ein größerer Wissensaustausch, Datenanalyse und Telemedizin möglich.

- [ ] **Verbessern Sie das Kundenerlebnis**
  Gestalten Sie „hybride“ Erlebnisse, indem Sie online und offline verbinden.

- [ ] **Umsätze steigern**
  Online-Vertriebskanäle ermöglichen neue Verkaufschancen für die Apotheke vor Ort.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
Pharmatechnik: kontakt@pharmatechnik.de | +49 8151/44 42-0
Noventi: info@noventi.de | +49 89 43184-500
Oder besuchen Sie ep25.info

5

GESUNDHEITS-DIENSTLEISTUNGEN

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Ausbau der Apothekerrolle über Verschreibungen hinaus**
  Werden Sie zur bevorzugten Anlaufstelle für Ihre Kundschaft, indem Sie ein komplettes Medikationsmanagement anbieten.

- [ ] **Online-Beratung anbieten**
  Bieten Sie Ihren Kund:innen persönliche Online-Beratungsstunden über eine digitale Plattform an und treten Sie so in den direkten Dialog.

- [ ] **Ein vernetztes Gesundheitsnetzwerk aufbauen**
  Setzen Sie auf Zusammenarbeit und schließen Sie sich mit anderen Gesundheitsexpert:innen zusammen.

- [ ] **Remote-Services bereitstellen**
  Bieten Sie Patient:innen Remote-Services an – von der Telefonberatung bis zur Online-Sprechstunde.

- [ ] **Die Apotheke als Ort für integrierte Gesundheitsdienstleistungen**
  Bieten Sie in Ihrer Apotheke definierte Gesundheitsdienstleistungen selbst an. Sie können viel mehr als nur Rezepte bedienen!

- [ ] **Angebot von präventiven Vorsorgeuntersuchungen**
  Machen Sie Patient:innen in Zusammenarbeit mit lokalen Gesundheitsexperten Angebote zur Vorbeugung gesundheitlicher Probleme.

- [ ] **Impfen in der Apotheke**
  Bereiten Sie sich vor, um Impfungen in der Apotheke durchzuführen.

- [ ] **Lernen von Gleichgesinnten und Champions**
  Diskutieren und lernen Sie von den Erfahrungen erfolgreicher Kollegen und Kolleginnen.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
office@bvdak.de | +49 8105 77 42 48
Oder besuchen Sie ep25.info

6

HÄUSLICHE PFLEGE

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Die Medikamenten-Adhärenz verbessern**
  Bieten Sie Kund:innen neben anderen Lösungen, wie beispielsweise Apps oder Medikamentenspendern, auch Blisterbeutel an.

- [ ] **Zusätzliche Leistungen zur Unterstützung anbieten**
  Liefern Sie Blisterbeutel, Medikamente und Freiwahl-Produkte in Pflegeheime oder nach Hause.

- [ ] **Proaktives Engagement**
  Unterstützen Sie Ihre Kundschaft beim Medikationsmanagement, beispielsweise durch Überwachung und Organisation von Medikamenten.

- [ ] **Personalisierte medizinische Unterstützung**
  Beraten Sie Kund:innen zu Hause oder in betreuten Wohnunterkünften.

- [ ] **Zusammenarbeit mit Tech-Startups**
  Sein Sie Vorreiter:in und nutzen Sie das Potenzial von Technologie-Startups.

- [ ] **Kooperation mit Gesundheitsdienstleistern**
  Arbeiten Sie mit Pflegemanagement und Pharmaherstellern zusammen, zum Beispiel für Kund:innen, die eine intensive Betreuung benötigen oder sich im Übergang zwischen verschiedenen Pflegesystemen befinden.

- [ ] **Patientenorientierte Pflege anbieten**
  Schließen Sie Partnerschaften mit kommunalen Pflegedienstleistern zur Bereitstellung von patientenorientierter Pflege mit umfassenden Unterstützungspaketen für die häusliche Pflege.

- [ ] **Bereitstellung von Unterstützungszentren**
  Stellen Sie dedizierte Anlaufstellen für ältere Menschen in ihren Wohnunterkünften bereit, um ihnen den Zugang zu erleichtern.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
info@majasana.de | **+49 6157 9589 4 01**
Oder besuchen Sie ep25.info

7

CATEGORY MANAGEMENT

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Datengesteuerte Produktauswahl und digitales Lagerbestandsmanagement**
  Nutzen Sie Daten, um Produkte zu überprüfen und dynamisch zu ändern, wenn positive oder negative Trends zu beobachten sind.

- [ ] **Profitable Umsatzbringer für Ihr Geschäft identifizieren**
  Identifizieren Sie den richtigen Produktmix für saisonale Zyklen und welche Produkte Sie platzieren. Dies kann zu höheren Verkäufen, mehr Kundschaft und schließlich zu höheren Gewinnen führen.

- [ ] **Etablierte Warenkategorien fokussieren**
  Nutzen Sie etablierte Warenkategorien und kreieren Sie ein Profil für diese. Das können beispielsweise Babypflege, Hautpflege oder Wellness & Wohlbefinden sein. Dadurch generieren Sie zusätzliche Laufkundschaft und können die Kundenbindung stärken.

- [ ] **Spezialisierung prüfen**
  Prüfen Sie, ob das Fokussieren auf spezielle Medikamente in Betracht kommt. Sie können zur zentralen Anlaufstelle für Patient:innen mit einem bestimmten Krankheitsbild werden, müssen dafür aber die regionalen Potentiale und die eigenen Ressourcen bewerten.

- [ ] **Die Apotheke passend zum Angebot gestalten**
  Richten Sie die Gestaltung, Prozesse und den Außenauftritt Ihrer Apotheke auf Ihre Schwerpunkte und Ihren Produktmix aus. Überlegen Sie auch, wie Sie Neukund:innen erreichen können und welche digitalen Möglichkeiten hierfür nutzbar sind.

- [ ] **Das Team auf neue Marken schulen**
  Bieten Sie Ihren Mitarbeiter:innen gezielte Schulungen zu Sortimenten und Produkten an, damit Sie diese glaubwürdig bei Ihren Kund:innen vertreten können. Die Beratungskompetenz ist neben den verfügbaren Sortimenten Ihre zentrale Apothekenkompetenz.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
info@insight-health.de | +49 6126 955 0
Oder besuchen Sie ep25.info

8

AUTOMATISIERUNG

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Einsatz von Softwarelösungen, die Patientendaten analysieren**
  Auf Basis der Patientendaten können Sie Ihren Kund:innen automatisiert individuelle Services anbieten und sich somit als Gesundheitsdienstleister positionieren.

- [ ] **Remote-Services für Patienten**
  Telepharmazie, Click & Collect – seien Sie dort, wo Ihre Kund:innen sind und automatisieren Sie die Prozesse drum herum so gut wie möglich.

- [ ] **Software zur Lageroptimierung**
  Optimieren Sie Ihr Warenlagermanagement einschließlich Bestellung, Lagerumschlag und Preisgestaltung.

- [ ] **Lean Management**
  Automatisieren Sie wiederkehrende Aufgaben und setzen Sie Ihre Mitarbeiter:innen für Gesundheitsdienstleistungen oder Kundenberatung ein.

- [ ] **Automatisierung der Medikamentenabgabe**
  Überprüfen Sie den Einsatz von automatischen Abholterminals und erwägen Sie den Einsatz von Tablets mit allen Informationen zur Beratung der Kund:innen in der Offizin.

- [ ] **Automatisieren der Gehaltsabrechnung und Personalverwaltung**
  Setzen Sie effiziente Planungs- und Abrechnungssysteme ein, um die Personalplanung so einfach wie möglich zu gestalten.

- [ ] **Digitalisieren von Kundenbindungsprogrammen**
  Automatisierte Kommunikation mit Mitgliedern Ihres Kundenprogramms.

- [ ] **Von Kolleginnen und Kollegen lernen**
  Tauschen Sie sich aus und lernen Sie von den Erfahrungen erfolgreicher Kolleg:innen.

Anmerkungen:

*

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
rowa@bd.com | +49 2692 9206 0
Oder besuchen Sie ep25.info

9

MARKENBILDUNG

Welches Potenzial steckt in Ihrer Apotheke?

- [ ] **Starke Marke?**
  Legen Sie Ihre Strategie fest - möchten Sie Ihre Apotheke als Marke positionieren?

- [ ] **Von anderen lernen**
  Ein Vorbild in Form einer erfolgreichen Marke kann helfen, Ihre Strategie zu konkretisieren. Lassen Sie sich inspirieren und prüfen Sie, welche Maßnahmen Sie für Ihre Zwecke nutzen können.

- [ ] **Machen Sie sich Ihrer Stärken bewusst**
  Machen Sie sich bewusst, was Sie von Ihren Wettbewerber:innen abgrenzt, welchen Fokus Sie für Ihre Apotheke wählen möchten und welchen Mehrwert Sie Ihren Kund:innen damit bieten.

- [ ] **Ihre Kund:innen kennenlernen**
  Regelmäßiges Feedback einholen hilft Ihnen, Wünsche und Bedürfnisse besser kennenzulernen. Auch Kundenkarten können hier ein Instrument sein.

- [ ] **Das Team einbeziehen**
  Ihre Mitarbeiter:innen sind das Markenzeichen Ihrer Apotheke. Schulen Sie diese gezielt auf Ergebnisse Ihrer Strategiefindung, der Stärkenanalyse und Kundenansprüche.

- [ ] **Machen Sie Ihre Ziele sichtbar**
  Stellen Sie sich die Frage: Wohin möchte ich? Sobald Sie klare Ziele vor Augen haben, kann es helfen, diese auf Papier zu bringen.

- [ ] **Ressourcen planen und einsetzen**
  Setzen Sie sowohl finanzielle als auch personelle Ressourcen entsprechend Ihrer Ziele ein.

- [ ] **Haben Sie Ihr Markenkonto im Blick**
  Betrachen Sie Ihre aktuellen Marketingmaßnahmen und bewerten Sie diese. Zahlen die Aktivitäten auf Ihr Markenkonto ein? Behalten Sie dabei stets im Hinterkopf: Zur Markenbildung tragen alle Aktivitäten bei, die Ihre Kund:innen mit Ihnen in Verbindung bringen.

Anmerkungen:

Kontaktieren Sie uns
und vereinbaren Sie einen Termin mit uns:
service@permanent.de | +49 211 54 41 87 20
Oder besuchen Sie ep25.info

Becton Dickinson Rowa Germany GmbH
Rowastraße
D-53539 Kelberg
t: +49 2692 – 92 06 0

BD Rowa™

BD, the BD Logo and BD Rowa are trademarks of Becton, Dickinson and Company.
All other trademarks are the property of their respective owners. © 2022 BD. All rights reserved. Jan-2022, BD-53340