

## **Transkript**

### **Video 3/5 „Bestellbündelung“**

In der dritten Folge der Videoreihe zum wirtschaftlichen Bestellen in der Apotheke geht es um ein Thema, das im Apothekenalltag häufig unterschätzt wird: das gezielte Sammeln von Rezepten und das Bündeln von Bestellungen, insbesondere bei Importeuren. Die Frage steht im Raum, warum sich dieses Vorgehen nicht nur organisatorisch, sondern auch wirtschaftlich lohnen kann. Zudem wird beleuchtet, welche Tools und Strategien den Apothekenteams dabei helfen können, diese Prozesse effizient zu gestalten.

Die erfahrene PKA Anja Löst berichtet aus der Praxis, wie sie und ihr Team diese Herausforderung in ihrem Apothekenbetrieb meistern. Sie erklärt, dass Bestellungen über Importeure inzwischen routiniert in den täglichen Ablauf integriert sind. Dabei spielt die Tageszeit der Bestellung eine eher untergeordnete Rolle – wichtig sei vor allem, dass der Kunde klar kommuniziert bekommt, wann er sein Medikament erhält. Die Erfahrung habe gezeigt, dass die meisten Kundinnen und Kunden Verständnis dafür haben, wenn das Arzneimittel erst am Folgetag abgeholt werden kann – vorausgesetzt, die Kommunikation sei transparent und verlässlich.

In ihrer Apotheke wird in der Regel den Tag über gesammelt und gegen 17:00 Uhr gebündelt bestellt. Die Importeure liefern dann meist am nächsten Vormittag oder im Laufe des Tages. Wichtig sei dabei vor allem, die tatsächlichen Lieferzeiten regelmäßig abzufragen, um keine falschen Zusagen an die Kundschaft zu machen. Auch OTC-Produkte (rezeptfreie Medikamente) würden bei solchen Bestellungen gleich mitberücksichtigt, sofern das wirtschaftlich sinnvoll ist.

Besonders spannend ist der Hinweis auf den Einsatz von OTC-Importen, ein Bereich, der in vielen Apotheken bislang wenig genutzt wird. Dabei könne sich ein Blick auf die Preisgestaltung durchaus lohnen. Manche OTC-Produkte im Importbereich seien nicht nur günstiger im Einkauf, sondern ließen sich mit besserer Marge abgeben – vorausgesetzt, die Optik und Sprache der Verpackung sind für die Kundinnen und Kunden nachvollziehbar. Gerade im Sommer könne man hier mit bestimmten Produkten punkten. Dabei betont Anja Löst: „Wenn man dann gerade beim OTC, was ja frei kalkulierbar ist, auch noch das Pricing anpasst, dann haben wir da auch einen schönen Gewinn gemacht.“

Über die Jahre habe sich ihr Vorgehen deutlich weiterentwickelt, sagt sie rückblickend. Ein wichtiges Learning war etwa die Bedeutung der engen Zusammenarbeit mit den Importeuren – nicht nur bei der Auswahl, sondern auch im kontinuierlichen Austausch über aktuelle Lieferzeiten und Abläufe. So könne vermieden werden, dass es zu Missverständnissen kommt, etwa wenn sich Zustellzeiten verschieben, aber nicht rechtzeitig weitergegeben werden. Ein Beispiel aus der Praxis: Eine ursprünglich zugesagte Lieferung bis 14:00 Uhr hatte sich im Laufe der Zeit zu einem flexibleren Zeitraum während der Öffnungszeiten entwickelt – ohne dass dies sofort im Team kommuniziert worden war. Hier half letztlich eine schnelle Anpassung der Abläufe und der Kommunikation im Handverkauf (HV), sodass die Kundenerwartung wieder verlässlich erfüllt werden konnte.

Dabei betont die PKA, wie wichtig es sei, diese Prozesse nicht nur im Backoffice zu denken. „Man darf nicht meinen, dass das Thema Reimporte nur im Hintergrund passiert – das muss durch alle Ebenen durchlaufen.“ Die Kolleginnen und Kollegen im HV müssten genauso eingebunden sein wie das Controlling oder die Lagerverwaltung.

In ihrer Apotheke sieht das Zusammenspiel so aus: Entscheidend sei zunächst die Auswahl geeigneter Importeure – diese Entscheidung liege bei der Apothekenleitung beziehungsweise im Controlling. Diese prüfen Angebote, Lieferbedingungen und Vertragskonditionen und geben die Auswahl ins Team weiter. Im Backoffice erfolgt daraufhin die konkrete Planung der Bestellungen und Lagerhaltung, während der HV gezielt informiert wird, wenn sich beispielsweise der bevorzugte Importeur ändert oder neue Produkte verfügbar sind.

Ein wichtiger Aspekt: Die Mitarbeitenden im HV kommunizieren direkt mit den Kundinnen und Kunden und haben somit eine zentrale Rolle. Ihnen kommt die Aufgabe zu, erklärend zu vermitteln, warum ein Medikament nicht sofort, sondern erst am Folgetag abgeholt werden kann – insbesondere, wenn es sich um einen günstigeren Import handelt. Bei guter Kommunikation sei das in der Regel gut umsetzbar.

Natürlich sei dieser Informationsfluss auch mit Aufwand verbunden. Ständig gebe es kleinere Anpassungen – neue Lieferzeiten, neue Importprodukte, andere Touren – und das alles müsse im Team ankommen. Doch mit den richtigen Strukturen sei das machbar. Sie berichtet, dass regelmäßige Teammeetings und ein gemeinsamer digitaler Kommunikationskanal – etwa ein Teamchat – hier sehr hilfreich seien.

Zudem gebe es bei ihnen sogenannte HV-Managerinnen, die als Schnittstelle zwischen Backoffice und HV fungieren. Auch wenn die Teamleitung nicht vor Ort sei, könne sie über diese Führungskraft Informationen weitergeben, die dann im Team verbreitet werden.

Auf die Frage, ob sie auch digitale Tools nutzen, antwortet sie mit einem Schmunzeln: „Ganz easy – der Wecker am PC.“ So simpel, und doch so effektiv: Ein täglicher Alarm erinnere daran, die Importbestellung abzuschicken – gerade inmitten des oft hektischen Apothekenalltags mit Kunden, Telefonaten und Rezeptdurchläufen. Zusätzlich wird regelmäßig das Warenlager geprüft, sodass mit einer größeren Bestellung möglichst viele Bedarfe auf einmal gedeckt werden können.

Auch das Controlling nutzt digitale Tools, beispielsweise Reportings aus der Warenwirtschaft, um Artikel mit potenziell höherer Marge zu identifizieren. Sie selbst nehme sich regelmäßig die Zeit, typische Verkaufssituationen am PC durchzuspielen, um zu prüfen, welcher Import sich wirtschaftlich am meisten lohnt – und ob dieser im Lager verfügbar ist oder vorrätig gelegt werden sollte.

Löst weist außerdem darauf hin, wie wichtig es sei, sich mit dem Warenwirtschaftssystem vertraut zu machen. In manchen Fällen lasse sich die Ansicht im System so anpassen, dass man im HV direkt erkennen könne, welcher Import wirtschaftlich vorteilhaft wäre. In anderen Fällen könne eine gezielte Lagersteuerung helfen: „Man kann das auch ganz gut steuern, indem man eben genau die Sachen an Lager hat – und andere vielleicht nicht.“

Positiv wirkt sich diese Bündelung der Bestellungen auch auf den Lagerbestand aus. Dadurch, dass nur einmal täglich beim Importeur bestellt wird, sinkt der Bedarf an hohen Lagerreserven – die Medikamente sind ja zuverlässig und zeitnah lieferbar. Und da Importe in der Regel günstiger im Einkauf sind, sinkt der Wareneinsatz – bei gleichzeitig gutem Abverkauf ein klarer Vorteil.

Am Ende gibt sie noch einen praktischen Tipp für alle Apotheken, die an ihren Prozessen arbeiten wollen: Der erste Blick sollte der Marge gelten – und dem tatsächlichen Abgabeverhalten im HV. „Ich würde schauen: Welcher Import hat die beste Marge? Geben wir den tatsächlich regelmäßig ab? Wenn nicht, warum nicht?“ Man müsse prüfen, welche Importpartner eine gute Lieferbarkeit und Kulanz bei Retouren bieten – und welche für die eigene Apotheke am besten geeignet sind.

Wichtig sei auch, die Perspektive der Mitarbeitenden im HV immer mitzudenken – denn wenn ein Produkt aufgrund seiner Optik oder Sprache bei den Kunden nicht gut ankommt, nütze auch die beste Marge nichts. Die Empfehlung lautet daher, eng mit Controlling, Apothekenleitung und HV zusammenzuarbeiten und die gemeinsamen Ziele – sei es schnelle Lieferfähigkeit oder wirtschaftliche Effizienz – immer im Blick zu behalten.

Abschließend zeigt sich, dass mit guter Organisation, sinnvoller Kommunikation und einem durchdachten Zusammenspiel aller Apothekenbereiche eine strukturierte und wirtschaftlich erfolgreiche Importstrategie möglich ist – ohne den Arbeitsalltag unnötig zu verkomplizieren.