

Transkript

Video 4/5 „Wirtschaftlich bestellen“

In der vierten Folge der Videoreihe zum wirtschaftlichen Bestellen in der Apotheke geht es um strategische Entscheidungen auf Leitungsebene. Die Frage steht im Raum: Wie lassen sich Altverträge und Einkaufsstrukturen überprüfen? Worauf sollte man achten? Und wie gelingt es, das Thema Reimporte im Team zu platzieren, sodass alle Mitarbeitenden mitgenommen werden? Dazu spricht die Moderatorin mit Anja Paape, Apothekerin und erfahrene Entscheiderin mit viel wirtschaftlichem Weitblick.

Nach der Begrüßung betont die Moderatorin, dass es sich lohne, bestehende Verträge regelmäßig kritisch zu betrachten. „Gerade bei Großhandelsverträgen haben wir schon im ersten Teil darüber gesprochen, dass man sie prüfen sollte“, sagt sie. Aber auch im Bereich der Importeure gebe es Altverträge, die überarbeitet werden müssten. Sie fragt: „Woran merke ich als Leitung überhaupt, dass ein Vertrag nicht mehr zeitgemäß ist?“

Apothekenmanagerin Paape erklärt, dass der entscheidende Punkt immer die Konditionen seien. Stimmen diese nicht mehr, müsse man unbedingt vergleichen und nachfragen – sowohl bei bestehenden Lieferanten als auch bei neuen Anbietern. Sie empfiehlt, sich auch mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen und die Marktlage im Blick zu behalten. „Manchmal zwingt einen auch die Situation zum Wechsel – etwa wenn ein Lieferant nicht mehr ins Sortiment passt oder Rabattverträge sich ändern.“

Die Moderatorin hakt nach: „Wie erfahre ich überhaupt, was für Konditionen möglich sind? Spielen Kooperationen oder Einkaufsverbünde dabei eine Rolle?“ Anja bestätigt: „Absolut. Gerade kleinere Apotheken können enorm profitieren, wenn sie sich einem Verbund anschließen. Das geht nicht nur über bessere Konditionen durch Volumenbündelung, sondern auch über den Wissensaustausch.“

Auf die Frage, ob auch bei Reimporteuren Verhandlungsspielraum bestehe, meint sie: „Ja, den gibt es. Man sollte das Thema nicht starr auf Prozente reduzieren. Es gibt Rückvergütungsmodelle, Werbekostenzuschüsse oder Kontingente, die man verhandeln kann.“ Sie betont außerdem, dass moderne Warenwirtschaftssysteme

Apotheken zunehmend mit Tools unterstützen, um Entscheidungen beim Einkauf zu erleichtern.

Weitere wichtige Punkte seien Mindestbestellwerte, Staffelrabatte, Retourenregelungen und nicht zuletzt eine gute persönliche Beziehung zu Außendienstmitarbeitenden. „Das ist Gold wert, wenn mal etwas schiefläuft – etwa wenn eine Hochpreis-Packung falsch bestellt wird und die Rücknahme schwierig ist.“

Die Moderatorin fragt, ob man nach einer einmaligen Vertragsprüfung die Unterlagen beruhigt wieder für fünf Jahre ablegen könne. „Davon rate ich dringend ab“, entgegnet Anja Paape. „Der Markt ist so dynamisch, dass man immer wieder prüfen muss, ob man noch gut aufgestellt ist. Es geht nicht darum, das Maximum herauszuholen, sondern um ein stimmiges Gesamtbild, in dem auch Qualität und Verlässlichkeit zählen.“

Ein weiterer wichtiger Aspekt sei das Team. Reimporte seien wirtschaftlich attraktiv, stießen aber im Alltag manchmal auf Vorbehalte. „Manche Packungen wirken fremd, die deutsche Beschriftung ist klein gedruckt, oder die Verpackung ist nicht so ansprechend – da verliert das HV-Personal schnell die Lust, sie abzugeben“, beschreibt die Moderatorin.

Die Apothekenmanagerin bestätigt: „Das stimmt. Hinzu kommt die Unsicherheit in der Kommunikation mit Patienten. Wenn jemand eine Packung mit griechischer Aufschrift erhält, löst das Fragen aus. Dann dauert das Beratungsgespräch länger, und nicht jeder Mitarbeiter fühlt sich sicher dabei.“ Sie betont aber, dass die Qualität der Reimporte in den letzten Jahren stark gestiegen sei. „Man kann sie guten Gewissens abgeben – wichtig ist nur, dass die Mitarbeitenden lernen, das den Kunden richtig zu erklären.“

Die Moderatorin fragt, ob man das im Team trainieren könne. Die Apothekenmanagerin erzählt, dass sie regelmäßig Kommunikationsseminare anbietet, nicht nur zum Thema Reimporte, sondern auch zu schwierigen Kundensituationen allgemein. „Gerade jungen Kolleginnen fällt es schwer, mit Konflikten umzugehen. Ich sage dann immer: Nutzt den HV-Tisch als Barriere – das ist eure Rolle, nicht ihr persönlich.“ Zusätzlich führe sie ein Reimport-Ranking ein: Die wirtschaftlich attraktivsten Lieferanten würden regelmäßig ausgewertet und transparent kommuniziert. „So wissen die Mitarbeitenden sofort, welche Auswahl sie treffen sollen, ohne lange nachzudenken.“

Damit ist die Brücke zum Bestellprozess geschlagen. Die Moderatorin hebt hervor, dass Verantwortlichkeiten klar geregelt sein müssen: Wer bestellt und wann bestellt wird. Anja Paape erläutert, warum: „Wenn jeder ein bisschen macht, macht es keiner richtig. Wir haben deshalb klare Strukturen und QMS-Prozesse, die genau beschreiben, wie Bestellungen ablaufen. Das sorgt dafür, dass auch Vertretungen oder standortübergreifende Einsätze reibungslos funktionieren.“ Regelmäßige Austauschrunden zwischen den PKAs seien dabei unverzichtbar. „Nur wenn alle verstehen, warum wir so handeln, entsteht Akzeptanz. Stupides Abarbeiten nach Plan funktioniert auf Dauer nicht.“

Fazit: Strategische Entscheidungen wie die Prüfung von Verträgen liegen auf Leitungsebene. Damit diese aber wirksam werden, müssen sie über Schnittstellen ins Team getragen werden. „Nur wenn jeder weiß, was er tut, warum er es tut und wie er es tut, funktioniert das große Ganze“.