

# Raus aus den alten Spuren!

Der wichtigste Erfolgsfaktor für Apothekeninhaber ist der Mensch. Einen Wettbewerbsvorteil werden künftig diejenigen haben, die mit Herz und Verstand ihr Business vorantreiben.

„Erfolg in der Apotheke wird künftig vor allem derjenige erringen, der den Menschen in den Mittelpunkt stellt, Wertschätzung und Respekt kultiviert, der Ziele durch Sinn und Leidenschaft ersetzt“, sagt Management-Beraterin Regina Först. Als Innovatorin ist sie Mitbegründerin der Firma först class Corporate Fashion für authentische Berufsmode im Gesundheitswesen, außerdem berät sie zahlreiche Unternehmen zum Management. Mit ihrem neuen Buch „Die sieben Business-Gebote – people först“ möchte sie ein Zeichen setzen für eine veränderte Arbeitswelt, in der Apothekeninhaber gut unterwegs sein können: Denn gerade beim Thema Gesundheit macht der Mensch den Unterschied, immer und überall.

Regina Först wird ihr erfolgreiches Konzept auf dem BVDK-Kooperationsgipfel am 15. und 16. Februar 2017 in München vorstellen. Die Redaktion sprach vorab mit der Autorin:

**DeA:** *Viele Apotheker kämpfen mit veränderten Wettbewerbsbedingungen, Umsatzrückgang, Fachkräftemangel – welches Rezept haben Sie dagegen?*

**Regina Först:** Es geht schon damit los, dass die meisten die veränderten Wettbewerbsbedingungen tatsächlich als Kampf sehen. Hier braucht es einen neuen Blick und ein neues Wording. Viele denken, wenn sie sich selbständig gemacht haben, dass es jetzt laufen muss und 80 Prozent der Arbeit gemacht ist. Dabei wissen wir seit Jahren, dass die knappste Ressource der Mensch sein wird. Diejenigen, die schon vor Jahren verstanden haben, dass es in diesem Wertewandel darum geht, Mitarbeiter emotional an das Unternehmen zu binden, die verstanden haben, dass Kunden mehr als ein Produkt oder eine Dienstleistung kaufen wollen, sondern ein Mehrgehalt an Menschlichkeit, haben keine Umsatz- und Mitarbeiterprobleme.



**Business-Coach Regina Först:** *„Wer vorangehen will, muss zunächst auf andere zugehen! Nur so können Sie Umsatzzahlen auf Dauer optimieren, eine mitreißende unternehmerische Vision entwickeln, produktiv und erfolgreich bleiben.“*

Ich habe viele von ihnen im Prozess begleiten können.

**DeA:** *Kunden und kompetente Beratung stehen bei den meisten Apotheken schon im Mittelpunkt – was können Inhaber noch besser machen?*

**Regina Först:** Gerade hier können Apotheker auf ganzer Linie punkten und den Kunden begeistern, stärker als jedes Internet-Portal. Wenn, ja wenn Sie auch den Trumpf aus der Tasche ziehen würden. Und der ist schnell beschrieben. Es geht um eine herzliche und positive Ausstrahlung auf ganzer Linie. Nicht um aufgesetzte Freundlichkeit, sondern um einen authentischen Auftritt: Der erste Eindruck läuft in 150 Millisekunden bis zu 90 Sekunden und dann haben wir eine Idee, ob wir unserem Gegenüber vertrauen, es sympathisch finden etc. Das geht

dem Kunden auch so. Sie punkten über ihre ehrliche Herzlichkeit und nicht allein über ihr Know-how. Mein Tipp: legen Sie stärkeren Wert auf das WIE und nicht allein auf das WAS. Wenn ich als Kunde keinen spürbaren Unterschied zwischen ihrer und anderen Apotheken finde, dann entscheidet wahrscheinlich der Preis. Wenn es ihnen jedoch gelingt, Ihr Team, Ihre Apotheke so aufzustellen, dass sie eine leuchtende Strahlkraft auf den Markt aussenden, werden sie logischerweise Kunden und potentielle Mitarbeiter anziehen.

**DeA:** *Nicht jede Führungskraft ist mit großem Charisma ausgestattet – wie schafft man es trotzdem, ein überzeugender Team-Chef zu werden?*

**Regina Först:** Jeder hat seine individuelle Ausstrahlung und ein großes Charisma braucht es nicht, um ein überzeugender Chef zu sein. Es braucht in erster Linie eine gute Ichkompetenz. Bevor man Menschen führt, muss man sich selber führen können. Mein Konzept geht immer vom: ICH zum DU zum WIR. Auch hier fehlt es den allermeisten an Sozialkompetenzen. Um diese Lücke nachhaltig zu schließen, bin ich gerade mit einem einzigartigen Nachhaltigkeitskonzept auf den Markt gegangen. Und zwar handelt es sich um den „Führerschein für Führungskräfte“. Hier geht es ausschließlich um Sozialkompetenzen, Kommunikation, Führung, Motivation.

■ Andrea Zeinar



Weiterlesen



Regina Först  
Die sieben Business-Gebote – People Först  
Kösel-Verlag, 2011