

Backoffice Beratung

>> Die Apotheke von heute steht vor zahlreichen und gleichzeitig vielfältigen Herausforderungen. Umso wichtiger ist es, dass nicht nur die Abläufe in der Offizin funktionieren, sondern das Backoffice den Betrieb mit einer effizienten und wirkungsvollen Organisationstruktur optimal unterstützt – damit der Fokus auf den Kunden gerichtet werden kann. <<

Erfolg beginnt im Backoffice

Unnötige Bestellungen aufgrund fehlerhafter Informationen, unzufriedene Telefonkunden aufgrund langer Wartezeiten, hohe Abschriften aufgrund eines unübersichtlichen Lagers – es gibt zahlreiche Szenarien, die auf eine nicht mehr zeitgemäße Organisation im Backoffice zurückzuführen sind. Die vielfältigen und oftmals zeitkritischen Tätigkeiten, die in diesem Arbeitsbereich anfallen, erfordern daher ein hohes Maß an Struktur und Ordnung.

Prozesse werden durchleuchtet

Wie wird die Nachtanlieferung bearbeitet? Wie erfolgt die Schichtübergabe? Wie werden dem Boten die Bestellungen bereitgestellt? Ihr ppc Berater kommt zu Ihnen, um Ihre Backoffice-Prozesse zu durchleuchten. Hierbei wird hinterfragt, ob die bestehenden Prozesse effizient sind oder Ressourcen verschwendet werden, die an anderer Stelle wertschöpfender genutzt werden können. Oftmals können sogar ganze Prozesse eingestellt werden, da ihre vergangene Daseinsberechtigung aufgrund der eingetretenen Veränderungen nicht mehr existiert. Ihr erfahrener ppc Berater beleuchtet alle Bereiche Ihres Backoffices und gibt dabei auch

Ratschläge zu geeigneten Arbeitsmitteln.

Darüber hinaus beraten wir Sie zu Ihrer Organisationsstruktur. Hier werden klare Verantwortlichkeiten, aber auch Befugnisse besprochen, die jedem Mitarbeiter Sicherheit für sein Handeln geben. Diese Delegation wiederum verschafft der Apothekenleitung eine der kostbarsten Ressourcen: Zeit.

Effiziente Ressourcen-Allokation

In einem umfangreichen Abschlussbericht werden die Beobachtungen aufgeführt, unsere Erkenntnisse benannt sowie ein Lösungsweg dargestellt. Ihr ppc Berater unterstützt Sie dabei, Prozesse neu zu denken und blinde Flecken sichtbar zu machen. Verteilen Sie gewonnene Zeit auf andere Arbeitsfelder oder investieren Sie eingesparte Kosten in andere Bereiche wie die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter. So führt die Beratung der Optimierung und Weiterentwicklung im Backoffice auch zu Verbesserungen in der Offizin und dadurch zu höherer Kundenzufriedenheit und -treue.

Unser klares Ziel ist es, diesen Lösungsweg gemeinsam mit Ihnen individuell zu definieren. Denn so individuell wie Ihre Apotheke ist, sind es auch Ihre Mitarbeiter.

Ihre Vorteile auf einen Blick

- // Neutrale Vor-Ort-Analyse von Prozessen und Strukturen
- // Individuelle Lösungswege
- // Effektiver Einsatz bestehender Ressourcen durch Neuaufteilung

Kommunikationstraining

Gute Kommunikation braucht mehr als freundliche Worte. Eine freundliche und sichere Kundenansprache ist einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren für nachhaltige Kundenzufriedenheit. In unserer Schulung lernen Sie die typgerechte Kundenansprache. Bieten Sie dem Kunden mit Ihrer Beratungsqualität das gewisse Extra.

Mehr erfahren

Kontaktieren Sie uns.
Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.
Tel.: **0621 8505-8059**
E-Mail: **service@ppc-beratung.de**
Web: **www.ppc-beratung.de/kontakt**