

Herzlich Willkommen



bei der
Leistungsberatung
für
Apotheken



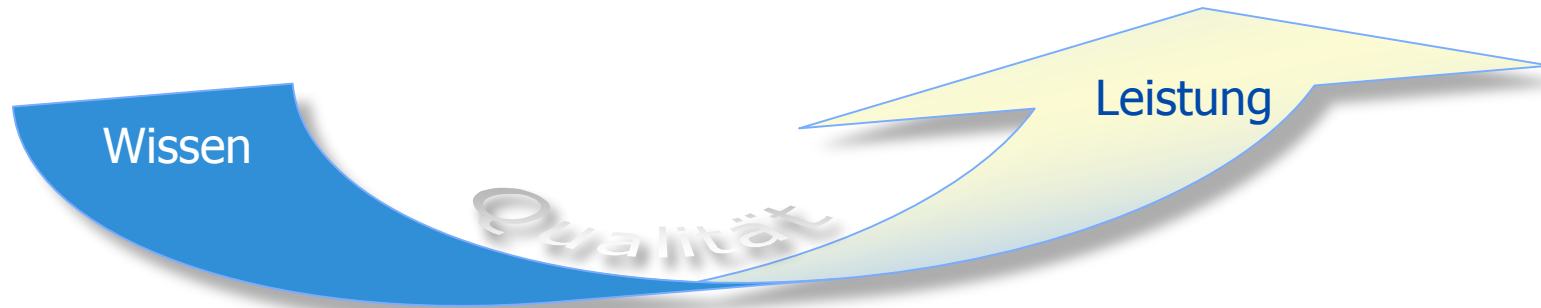
Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

QMS

Qualitäts-Management erarbeitet die Qualität der Abläufe in der Apotheke.

LQM

Leistungs-Management befasst sich mit der Qualität der Kompetenzen in der Apotheke



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

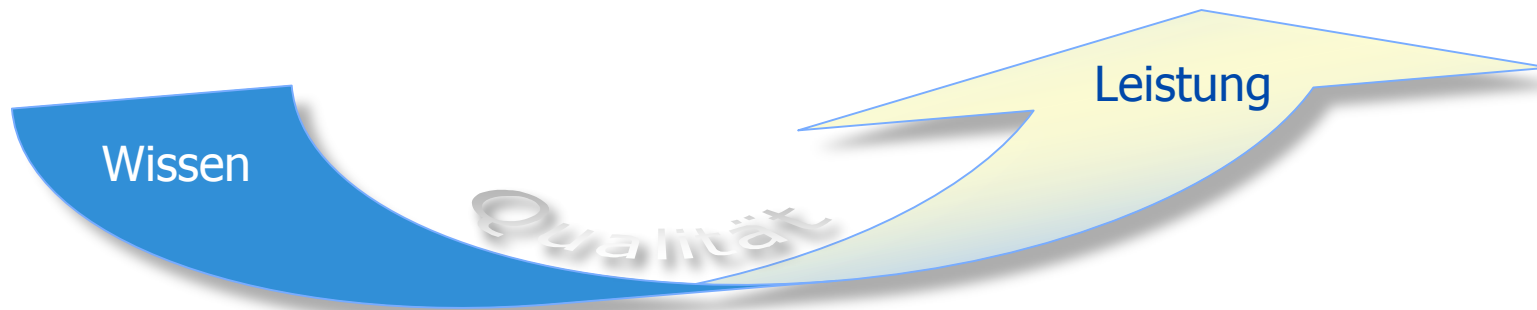
Das wichtigste Kapital...

...der Apotheke ist das

Human Capital!

Die Summe aller Kompetenzen
bestimmt den Wert und die Einmaligkeit der Apotheke!

Überprüfbare Leistungssteigerung
in einem kompetenten aufeinander eingespielten Team
sind die Erfolgsfaktoren für das Alleinstellungsmerkmal
und die nachhaltige Wertsteigerung!



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

Die Qualität der Kompetenzen, die mit dem Leistungs-Management in:

1. einer sorgfältige Diagnose,
2. einer qualifizierte Schulung zur Entwicklung der Kompetenzen und
3. einer Koordination der Leistung in umsetzbare Ergebnisse

erarbeitet wird, zeigt sich u.a. in:

- der Leistungsbereitschaft und Motivation der Mitarbeiter
- der Identifikation mit den Zielen
- der Teamfähigkeit
- der gegenseitigen Wertschätzung
- der Förderung der Originalität, der Ideen und der Lösungen
- der Kommunikation im eigenen Verantwortungsbereich
- der verbesserten Service- und Verkaufsleistung
- und in alldem in der Entwicklung eines individuellen, spezifischen Apotheken-Auftritts.



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

Welche Fragen klären wir im Vorfeld:

1. Verantwortlichkeiten:

- Wer ist die Beauftragte für QMS?
- Wer übernimmt in Zukunft vollverantwortlich - was?
- Wo liegen die besonderen Stärken der Einzelnen?
- Wo ist noch mehr Entwicklungsbedarf?
- Was macht wem besonders Spaß → Eigen- + Fremdeinschätzung

2. Struktur + Zeit

- Was soll erreicht werden? Und bis wann?
- Wie können der Service und das Verkaufsverhalten verbessert werden?
- Wie wird der Erfolg langfristig abgesichert?
- Was trägt am meisten zum Teamaufbau bei?
- Dokumentation in enger Verbindung zu QMS

3. Aussichten + Nutzen für das Zukunftsbild 'Apotheke'

- die Apotheke als Oase der Gesundheit
- Was kann der Verantwortliche dafür tun?
 - Einzel-Aktionspläne
 - Katalog erstellen: ‚Unsere‘ Qualität / Leistungsmerkmale / Erfolgsgeschichten
 - Handzettel zur Abgabe von AM bei der Selbstmedikation

4. Wie können wir gemeinsam erzielte Erfolge halten und ausbauen?



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

–

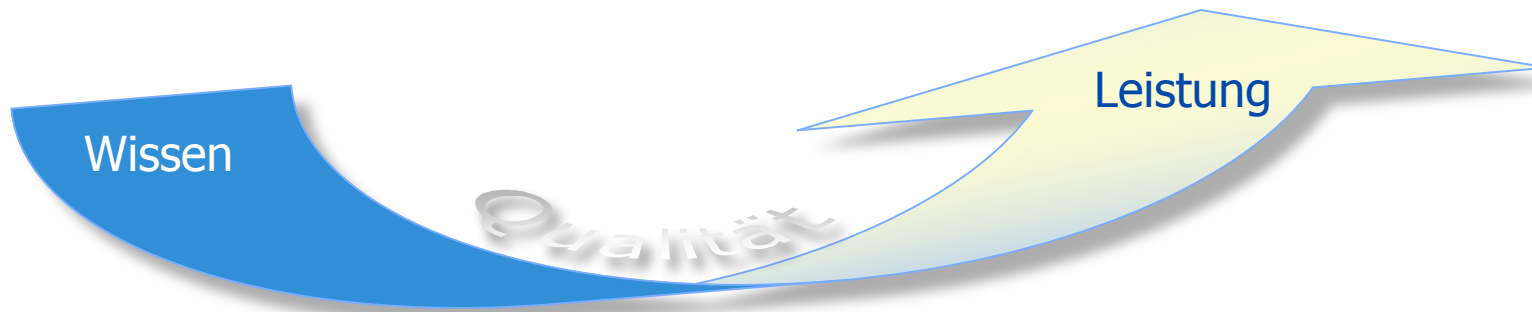
Modulplan:

Leistungs-Management - Qualität der Kompetenzen in der Apotheke:

Modul 1: Analyse und Auswertung des Leistungspotenzials mit Fragebögen
Klärung der Aufgabenfelder
Verantwortungsbereiche aufbauen

Modul 2: Interne Kommunikation und Information
Erwartungen – Image – Präsentation
Kundenpflege und verbesserte Verkaufsleistung mit hoher Individualität

Modul 3: Unterstützung und / oder Mitarbeit bei QMS zur Zertifizierung



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

Sie haben ein Ziel!

Die Qualität und das Wissen,
die über QMS erarbeitet worden sind,
sollen von den Mitarbeitern gelebt werden.

Ein kompetentes, aufeinander eingespieltes Team
erzielt nicht nur Spitzenleistungen,
sondern schafft auch ein
Alleinstellungsmerkmal Ihrer Apotheke.

Vertrauen, Lust und Leistung
sind untrennbare Voraussetzungen
zur Erreichung dieses Ziels!



Warum QMS + Leistungs-Management gemeinsam bessere Lösungen erzielen

Anfragen und Beratung:

QMS **DIN EN ISO 9001:2008-12**
+ Leistungsberatung für Apotheken

Evelyn Rosewich
Kierdorf 17
51429 Bergisch Gladbach
Tel. 02204 – 98 28 -20 / Fax - 21
<mailto:info@a-wie-apotheke.de>
www.a-wie-apotheke.de

Training ist Sache des Vertrauens, der Qualität und der Kompetenz

Angesichts umfangreicher Veränderungen – auch in Apotheken - ,
verändern sich auch die Anforderungen an den Berater und den Trainer.

Während bislang punktuell bestimmte Themen eher im Frontalunterricht behandelt wurden, gilt es zukünftig individuelle Kompetenzen zu erkennen, zu fördern und gemeinsam Lösungen für Qualität, Leistung und verbessertes Marketing zu erarbeiten.
Dieser Anspruch erfordert daher die Begleitung des Mitarbeiters in Intervallen.



Um ein neues Vertrauen in die Lernbereitschaft zu gewinnen, Verantwortungsbereiche klar zu definieren und umzusetzen, wird der Trainer mehr und mehr zum Berater bzw. Coach.

Neue Lernmedien und Lernplattformen unterstützen zunehmend den Wissensaufbau und den Lerntransfer der Mitarbeiter. So muss die Akzeptanz dieser neuen Lernform verstärkt Teil des Konzeptes werden, um alle gebotenen Möglichkeiten auszuschöpfen.
Die Selbstlernkompetenz der Mitarbeiter, Trainer und Vorgesetzten muss gefördert werden.

Die Kompetenz im Coachingprozess des Lernenden wird u.a. an folgenden Fragen deutlich:

Was muss erkannt, gelernt und aufgebaut werden?

Wie wird Lernmotivation, Verantwortung und Leistung gefördert?

Wozu – mit welchem Ziel - muss gelernt werden?

Welche Unterstützung benötigt der Lernende zum Aufbau der individuellen Kompetenzen?

Wie wird das erworbene Wissen in Kompetenz und Leistung umgesetzt?

Aus diesen Fragen resultieren u.a. die neuen Anforderungen für den Trainer und Coach.

Zur Person:

Evelyn Rosewich (Jg. 1946 – verheiratet 3 Kinder)

Seit 1966 nach dem Abitur, Vorexamen in Frankfurt a. Main
Mitarbeiterin und Vertreterin als Vorexamierte
in der Heide-Apotheke Menden

Von 1982 – 1987 zusätzlich in der Apotheke am Grünewald in Lüdenscheid tätig

Ab 1987 Lizenzausbildungen: DISG® HDI® Strukturanalyse®

1987 – 1993 zusätzlich freiberufliche Trainerin Schwerpunkt:
Apotheken-Team-Training (AVWL)

1996 - 1998 Studium FernUni Hagen: Praktische Psychologie (Abschluss)

1999 – 2001 Projektleitung Inhouse-Seminare bei add!Brain (Berg. Gladbach)

Ab 2001 Gründung der TQO-Akademie GmbH (Geschäftsleitung)
www.tqo-akademie.de

2003 Zertifizierter Performance Coach (CPC) → Leistungsberaterin
Fakultätsmitglied der United States online University (USOU)

2004 Leistungs-Qualitäts-Management für und in Apotheken (LQMS)

Seit 2008 **QMS nach DIN EN ISO 9001:2008-12**

