



Marketing für **aktive** Kollegen

Handlungsempfehlung: Einhaltung Ihrer Regeln kontrollieren Basismodul 3b

Die Kontrolle der Einhaltung Ihrer Regeln sollte sich möglichst einfach gestalten. Es darf **kein unnötiger Verwaltungsaufwand** entstehen. So kann es nicht das Ziel sein, den Verbrauch von Talern zu 100% genau zu erfassen. Das Ziel ist vielmehr **Abweichungen von der Norm festzustellen** und die entsprechenden Mitarbeiter dann zu bitten diese Abweichungen zu erklären. Dadurch merken die Mitarbeiter, dass der Chef den Taler-Verbrauch regelmäßig kontrolliert. Dies reicht in den meisten Fällen aus, um Unregelmäßigkeiten vorzubeugen.

Eine **einfache Kontrolle** wird hier beschrieben:

Es wird in der Apotheke eine Haushaltswaage aufgestellt. Auf dieser befindet sich ein Gefäß mit Talern. Daneben eine Liste. Auf dieser Liste wird jeder Zugang (auch durch zurück-gegebene Taler) sowie jede Talerentnahme wie folgt erfasst:

1. Name
2. Datum
3. Gewicht vor Bewegung
4. Gewicht danach
5. Differenz und der sich daraus ergebende Zu- oder Abgang nach Gewicht

Jeder Mitarbeiter hat darauf zu achten, dass sein Anfangsgewicht (3.) mit dem Endgewicht des Vorgängers (4. von Zeile darüber) übereinstimmt. Ist das nicht der Fall, muss Meldung erfolgen. Kommen öfters Differenzen vor, muss für die Talerausgabe ein Verantwortlicher bestimmt werden.

Einmal im Monat werden nun **sämtliche von den Mitarbeitern bediente Kunden** (aus Kundenfrequenzanalyse) **mit der jeweils verbrauchten Menge an Talern ins Verhältnis gesetzt**. Die jeweilige Talermenge wird dabei über das Gewicht ermittelt. Heraus kommt ein durchschnittlicher Talerverbrauch beim jeweiligen Mitarbeiter der, wie sich herausgestellt hat, im langfristigen Mittel bei allen Mitarbeitern ähnlich sein muss.

Haben Sie einen Fehler entdeckt? Haben Sie eine Idee oder andere Erfahrungen gemacht oder können Sie bestätigen, was Sie hier lesen? Dann würden wir uns über eine E-Mail an info@mak.de, ein Fax an 03601/851085 oder Ihren Anruf unter 03601/85100 freuen.