

Kampf dem Chaos in der Offizin

Mehr Zeit für das Wesentliche

Erkennen Sie auf diesem Foto Ähnlichkeiten mit Ihrer Offizin? Dann könnte dieser Beitrag hilfreich für Sie sein ...

Wer sich selbst und seine Apotheke gut organisiert, kann jede Menge Zeit sparen und wachsende Papierstapel auf dem Schreibtisch vermeiden. Wenige einfache Regeln helfen beim täglichen Kampf gegen Chaos und Stress.

Neue Managementaufgaben und zunehmender Wettbewerb ist nur eine von vielen Anforderungen an Führungskräfte in Apotheken. Kaum ein Berufsbild hat sich in den letzten zehn Jahren so verändert wie das des Apothekers. Dieser soll nicht nur einfühlsamer Kundenberater und Vorgesetzter sein. Neben Einkaufs-, Controlling- und Dispositionsaufgaben ist zunehmend auch Know-how im

Bereich Marketing, PR und Kampagnenplanung gefragt. Wo bleibt da noch Zeit für das Wesentliche? Mancher Filialleiter kommt nicht mal mehr dazu, seine E-Mails regelmäßig zu lesen und zu beantworten. Solange Sie sich und Ihre Apotheke nicht optimal organisieren, verschwenden Sie viel Zeit mit Suchen und Doppelarbeiten. Oft wird das Rad neu erfunden, obwohl bereits Know-

how aus vorangegangenen »Projekten« vorhanden ist. Auch als »Einzelkämpfer« oder mit kleiner Apothekenmannschaft sollten Informationen schnell und effektiv selektiert, zugeordnet und damit transparent abgelegt werden. Hier und heute finden Sie den Einstieg, damit Sie Ihre Organisation künftig besser im Griff haben und die Ihnen verbleibende Zeit besser nutzen.

Schritt 1: das Sofort-Prinzip

Das Problem mit der Zeit hängt nicht selten mit fehlen-

den Routinen und Strukturen zusammen. Apotheker und Apothekerinnen haben in Ihrer Ausbildung nur selten gelernt, wie sie sich selbst in einem täglich wechselnden Umfeld organisieren sollen. Es ist empfehlenswert, alle Arbeiten nach dem Sofort-Prinzip zu erledigen. Das heißt, kleine und überschaubare Arbeiten mit einer Erledigungsdauer von drei bis fünf Minuten tatsächlich sofort auszuführen und zu Ende zu bringen. Beispiel Postbearbeitung: Sie bekommen eine E-Mail und ➔

➔ denken: »Auf diese Mail muss ich antworten!« Auch das Werbeschreiben eines Kosmetikherstellers finden Sie *interessant und denken*: »Könnte ich einmal durchlesen, wenn ich Zeit habe!«

Ihr neues Herangehen sieht so aus: Beantworten Sie die E-Mail sofort. Im Falle des Kosmetikherstellers spekulieren Sie nicht darauf, irgendwann einmal Zeit zu haben, sondern entscheiden

sehen, aber nicht erledigen, erzeugen Leerlauf und Frust.

Schritt 2: der idealtypische Arbeitsplatz

Sie werden sich sicherlich schon gefragt haben, was Sie idealer Weise mit den Aufgaben und Unterlagen machen können, die sich nicht sofort – also innerhalb von drei bis fünf Minuten – erledigen lassen. Dieses Dilemma haben viele Menschen und deshalb

jekte. Also für alle aktuellen bzw. laufenden Dokumente.

2. Archivakten für Daten und Informationen zu Referenzprojekten und vergangenen Aktivitäten, zur Verwaltung, zu Mitarbeitern und Archivakten für Dokumente, die selten gebraucht werden, aber aus rechtlichen Gründen aufbewahrt werden müssen.

tatsächlich abgelegt werden. Der Trick dabei ist eine professionelle Gedächtnisstütze! Nutzen Sie für noch anstehende Aufgaben eine pa-

»Schieben sie unangenehme Dinge nicht länger vor sich her – genießen Sie lieber das Gefühl der Erleichterung nach sofortiger Erledigung!«

Die Arbeitsakten aus Kategorie 1 sollten griffbereit in Ihrer Nähe sein. Da es in den meisten Apotheken wenig Raum für ein echtes Büro gibt, ist es umso wichtiger, dass Ihre aktuellen Papiervorgänge möglichst an einer Stelle griffbereit gelagert werden. Hier bieten sich Hängemappen/-register an, die in platzsparen-

der oder noch besser eine elektronische Wiedervorlage: Das entlastet Ihr Gedächtnis und macht den Kopf frei für wirkliche Arbeit.

Schritt 3: professionelle Planung und Regelkommunikation

Beschriften Sie Ihre Ablage- und Aktensysteme übersichtlich und funktional, damit sich im Tagesgeschäft auch Ihre Mitarbeiter zurechtfinden. Richten Sie für Ihre häufigsten Ansprechpartner und Lieferanten ein Hängeregister als Rücksprachemappe ein. Hier sammeln Sie personenbezogene Themen für das nächste Gespräch.

Apropos Gespräch. Beleuchten Sie doch einmal kritisch, wie häufig Sie

BUCHTIPP: »Mehr PEP im Team – So organisieren Sie sich und Ihr Team mit dem Personal Excellence Program.

Das Buch wird seit 1996 jährlich im Campus Verlag neu aufgelegt und basiert auf dem erfolgreichen Personal Excellence Program. Es zeigt anschaulich und praxisnah, dass im Team die richtige Arbeitsorganisation unerlässlich ist: Effektivität ist nur dann möglich, wenn der Einzelne und die Gruppe Hand in Hand arbeiten. Die Autoren stellen sieben Produktivitätsfaktoren vor, mit denen Manager aller Ebenen lernen, worauf es beim Leiten eines Teams ankommt und wie sie ihre Mitarbeiter zu mehr Motivation und Erfolg führen. Das Ziel heißt: Mehr leisten mit weniger Aufwand! «



Das PEP-Institut in Schwelm entwickelt gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeitern maßgeschneiderte Lösungen für transparente Datenstrukturen, Prozessstandards und eine effektive Besprechungs- und E-Mail-Kultur.



KONTAKT:
 Sonja Strich, Geschäftsführerin
 PEP-Institut
 Wilhelmstraße 43
 58332 Schwelm
 Tel.: 02336 9390-0
 info@pep-coaching.com · www.pep-coaching.com

Sie sofort, ob Sie Proben der neuen Kosmetiklinie anfordern wollen. Haben Sie den Mut und führen sie weniger wichtige Post und E-Mails konsequent dem Papierkorb zu. Dinge, die Sie zu oft an-

kultivieren sie Papierstapel. Führen Sie stattdessen für Ihre papierenen Vorgänge zwei verschiedene Kategorien ein:

1. Arbeitsakten für Routineaufgaben und aktuelle Pro-

den Hängeregisterboxen oder Containern verschwinden können.

»Aus den Augen, aus dem Sinn« werden Sie jetzt sagen. Nur Mut! Noch nicht erledigte Vorgänge dürfen



➔ ad hoc Zugriff auf Ihre Mitarbeiter haben oder diese auf Sie? Wenn das Ganze unschöne Formen annimmt, dann sorgen Sie auch hier für einen effizienten Leitungsdialog. Hans-Peter Hotes von der Treuhand Hannover GmbH, kann als Betreuer von ERFA-Gruppen aus vielen Berichten von Apothekern bestätigen, dass der Arbeitsalltag in einer Apotheke in Sachen Störungen und Arbeitsunterbrechungen eine besondere Herausforderung darstellt.

Will heißen: Terminieren Sie regelmäßige Kurzbesprechungen am Morgen und am Abend. Insbesondere wenn Sie viele Teilzeitkräfte

beschäftigen, ist es notwendig, institutionalisierte Übergaben einzuplanen, damit Wissen nicht verloren geht und Doppelarbeiten verringert werden. Einmal in der Woche sollte auch ein Jour fixe mit der gesamten Mannschaft auf dem Plan stehen. Eine solche Besprechung ist die ideale Voraussetzung, um Arbeit zu verteilen und den Stand delegierter Aufgaben abzufragen.

Schritt 4: optimale elektronische Ablagestruktur

Ihre Ablage für Papierunterlagen sollte die gleiche Grundstruktur haben wie die in Ihrem Computer. Ein durchgängiger Index verrin-

gert Suchzeiten und erleichtert das Wissensmanagement. Basis einer transparenten Ablagestruktur ist ihre Verständlichkeit. Jeder in der Apotheke – vor allem in Vertretungssituationen – sollte diese Struktur verstehen. Der häufigste Fehler im Dateisystem ist, dass auf der obersten Ebene mit zu vielen Begriffen gearbeitet wird. Damit besteht dann meist schon direkt zu Anfang die Herausforderung darin, die Dokumente zu speichern und zu finden.

Eine gute Ablagestruktur sollte so aufgebaut sein, wie unser Gehirn arbeitet. Wenn wir rekonstruieren, gehen wir in der Regel erst von den

großen Zusammenhängen aus und erinnern uns dann an Details. Bezogen auf Ihre Unterlagen sollten erst Oberbegriffe und dann detailliertere Unterbegriffe gebildet werden. Wichtig ist, dass alles zusammen abgelegt wird, was zu einem Vorgang gehört. Wenn Sie jetzt etwas suchen oder zuordnen, fragen Sie sich als erstes, zu welchem Oberbegriff die Unterlage gehört. Sie werden feststellen, wie einfach und unkompliziert Sie Unterlagen wieder finden. ■