

Allgemeinpharmazie / Modul B Persönliche und Management-Kompetenzen

B.1 Betriebswirtschaftliche Grundlagen der Apothekenführung (8 Stunden)
im Thüringer Apothekerhaus in Erfurt: **17.01.2026**

Referentin und Referent: Claudia Knorr, Diplom-Kauffrau und Guido Michels, Diplom-Ökonom

B.1 Kommunikation mit Patienten, Ärzten und Pflegekräften (8 Stunden)
im Thüringer Apothekerhaus in Erfurt: **18.01.2026**

Referent: Hartmut Brandt, Kommunikationstrainer, Kommunikations- und Führungsseminare

Samstag, 17. Januar | Betriebswirtschaftliche Grundlagen der Apothekenführung

Zeitplan

| | |
|---------------------|-----------------|
| 09.00 bis 11:00 Uhr | Teil I |
| 11:00 bis 11:15 Uhr | Pause |
| 11:15 bis 13:15 Uhr | Teil II |
| 13:15 bis 14:00 Uhr | Mittagspause |
| 14:00 bis 16:00 Uhr | Teil III |
| 16:00 bis 16:15 Uhr | Pause |
| 16:15 bis 18:15 Uhr | Teil IV |

Programm | Inhalte

- 1. Rahmenbedingungen für die inhabergeführte Apotheke**
- 2. Transparenz und Analyse der wirtschaftlichen Verhältnisse von Apotheken**
 - 2.1 Bilanz – Übersicht der Vermögensverhältnisse
 - 2.2 Grundzüge der Gewinn – und Verlustrechnung
- 3. Arten von Betriebskosten und Kostenstrukturen bei unterschiedlichen Eigentumsverhältnissen**
- 4. Beeinflussbarkeit der Kosten am Beispiel der Apothekenübernahme**
 - 4.1 Gewinnprognose, GuV für einen Käufer
 - 4.2 Ableitung des persönlichen Verfügungsbetrages
- 5. Aufgabe des Controlling und Instrumentarium**
 - 5.1 Kurzfristige Erfolgsrechnungen zur Unternehmenssteuerung
 - 5.2 Interner Betriebsvergleich (IBV)
 - 5.3 Externer Betriebsvergleich (EBV)
- 6. Wareneinkauf/-einsatz und Rohgewinn als zentrale Größen für den Ertrag**
- 7. Einflussfaktoren auf Wareneinsatz und Rohgewinn**
 - 7.1 Menge und Preis der RX-Arzneimittel
 - 7.2 Umsatzstruktur und Rohgewinn

8. Einkaufspolitik und Konditionen

- 8.1 Großhandel: Konditionenmodelle und -verhandlungen
- 8.2 Großhandelsbezug versus Direktbezug

9. Lagerhaltungspolitik im Spannungsfeld von Lieferfähigkeit und Lagerkosten/-risiken

10. Kennzahlen zur Analyse der Wirtschaftlichkeit von Apotheken

11. Instrumente zur Preiskalkulation

Sonntag, 18. Januar | Kommunikation mit Patienten, Ärzten und Pflegekräften

Zeitplan

| | |
|---------------------|-----------------|
| 08.30 bis 10:30 Uhr | Teil I |
| 10:30 bis 10:45 Uhr | Pause |
| 10:45 bis 12:45 Uhr | Teil II |
| 12:45 bis 13:30 Uhr | Mittagspause |
| 13:30 bis 15:30 Uhr | Teil III |
| 15:30 bis 15:45 Uhr | Pause |
| 15:45 bis 17:45 Uhr | Teil IV |

1. Grundlagen der Kommunikation

2. Beratungsgespräche in der Apotheke

- Ziele und Merkmale guter Beratung
- Phasen des Beratungsgesprächs
- Umgang mit Missverständnissen
- Umgang mit „schwierigen“ Situationen
- Umgang mit „schwierigen“ Situationen: Einwände, Beschwerden, Aggressionen
- Ansprechen „heikler“ Themen
- Umgang mit kognitiv eingeschränkten Patienten, Patienten mit Demenz,
- bei sprachlichen Barrieren, interkulturellen Unterschieden

3. Apotheker-Arzt-Kommunikation

- Rollenverständnis
- „Kommunikation auf Augenhöhe“
- Ansprache schwieriger Themen