

9. Juli 2015

Bamberger Inhaberseminar als Plattform für Sanitätshausbesitzer

Ofa Bamberg lud zu spannenden Vorträgen und regem Austausch ein

Der Hilfsmittelmarkt von heute sieht sich mit vielen Herausforderungen konfrontiert, angefangen beim Online-Handel über Ausschreibungen bis hin zu neuen gesetzlichen Regelungen. Beim Bamberger Inhaberseminar am 22. und 23. Juni hat Ofa Bamberg diese Themen aufgegriffen und rund 30 Sanitätshausbesitzer zum fachlichen Austausch eingeladen. Rege Diskussionen entwickelten sich aus den vier praxisnahen Vorträgen zu Netzwerkarbeit, Kundenorientierung, Personal- und Finanzmanagement.

„Uffbasse!“ bei Kooperationen Arzt – Sanitätshaus

„Das Sanitätshaus im Netzwerk – was ist rechtlich erlaubt, was nicht“ lautete das Thema des ersten Referenten, Diplom-Pflegewirt Thorsten Müller. Wettbewerbs-, Berufs-, Sozial- und Verbandsrecht weisen die Kooperationsmöglichkeiten zwischen Fachhandel und Ärzten in klare Grenzen. So sind Sanitätshauswerbung oder -sprechstunden in Arztpraxen Tabu. Auch darf der Fachhandel Ärzten keine Vorteile im Zusammenhang mit Hilfsmittelversorgung und -verordnung gewähren (§ 128 SGB V). Nur auf Nachfrage des Patienten oder wenn dieser einen besonders qualifizierten Leistungserbinger benötigt, darf der Arzt ein bestimmtes Sanitätshaus empfehlen. Deshalb warnt Müller die Zuhörer in seinem charmanten pfälzischen Dialekt „Uffbasse!“. Drohten bei Verstößen bisher Regressforderungen sowie Ausschluss von der Versorgung gesetzlich Versicherter, kommt mit dem geplanten Anti-Korruptionsparagrafen § 299a StGB künftig das Strafrecht ins Spiel – mit Geld- oder Freiheitsstrafen bis zu drei Jahren. Legale Kooperationsmöglichkeiten bieten sich hingegen im Rahmen des Case Managements von Krankenhäusern sowie des Entlassmanagements und der Integrierten Versorgung.



Ofa_Image_49-01: „Uffbasse!“, warnt Diplom-Pflegewirt Thorsten Müller die Sanitätshausinhaber vor unerlaubten Kooperationsmöglichkeiten mit Ärzten.

Erfolgsfaktor Kunden- und Verkaufsorientierung

„Sie brauchen das Rezept nicht für Ihren Erfolg!“ – mit dieser Botschaft lenkte der zweite Referent Prof. Christian Gündling den Fokus der Seminarteilnehmer weg vom klassischen Rezeptgeschäft hin zum Thema

[Bilder zur freien Verwendung bitte mit Urhebervermerk Ofa Bamberg]

Kontakt:

Virginia Schley
Kommunikationsmanagerin Kompressionstherapie

Tel. 0951-6047-417
Fax. 0951-6047-185
presse@ofa.de

Ofa Bamberg GmbH
Laubanger 20
96052 Bamberg

Geschäftsführer:
Dr. Hartwig Frinke
Amtsgericht Bamberg HRB 4121

9. Juli 2015

Kundenorientierung. In einer verstärkten Kunden-, und das heißt auch Verkaufsorientierung, liege die Chance für einen „Quantensprung im Wettbewerb“, so der Marketing-Professor von der Jade-Hochschule Wilhelmshaven. Verkaufen habe im Sanitätsfachhandel häufig ein „Geschmäcke“, wie die Schwaben sagen würden. Doch laut Gündling geht es darum, die Bedürfnisse des Kunden zu verstehen und zu bedienen. Denn nur wenn wir einen Nutzen für uns sehen, kaufen wir ein Produkt. Was führt Sie zu mir? Welche Beeinträchtigungen haben Sie im Alltag? Fragen wie diese helfen Sanitätshaus-Mitarbeitern, die Kundenbedürfnisse kennenzulernen. Auf dieser Basis lässt sich eine Vorauswahl treffen. Denn Kundenorientierung heißt auch, der Kundschaft in der Angebotsvielfalt Orientierung zu geben und nicht, ihr möglichst viel zu bieten, so Gündling. Ein weiteres Missverständnis verbirgt sich in der Redewendung „Der Kunde ist König“. Diese Auffassung mache Verkäufer zu einer Art „Sklaven“ des Kunden, kritisierte der Professor. Wichtig sei aber vielmehr ein Verhältnis auf Augenhöhe. So interpretiert Gündling Kundenorientierung auch als „Respektorientierung“, die sich im Interesse an der Person sowie in Höflichkeit, Akzeptanz und Toleranz zeigt. Diese Ausrichtung in einem Unternehmen zu verankern, ist ein dauerhafter Lernprozess, für dessen Erfolg es die Selbstverpflichtung der Geschäftsführung ebenso braucht wie Mitarbeiterkommunikation und -einbindung. Dann führt steigende Kundenzufriedenheit zu mehr Kundenloyalität – und, wie die Forschung zeigt, auch zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit.

Personalentwicklung ist Zukunftssicherung

Die Problematik kennen zurzeit alle Inhaber im medizinischen Fachhandel: Viele freie Stellen stehen sehr wenigen Bewerbern gegenüber und es ist nicht leicht, „den Richtigen“ zu finden. Deshalb machte Michael Gersmann, Inhaber und Geschäftsführer der Beratungsgesellschaft med IQM in Soest, die Personalentwicklung zum Thema seines Vortrages. Wie wichtig diese für den Unternehmenserfolg ist, zeigte schon der Titel „Personalentwicklung ist Zukunftssicherung“. Unter dieser Prämisse stellte er alle relevanten Aspekte anhand praktischer Beispiele vor. Eine gut aufbereitete Stellenanzeige als Muster, ein Leitfaden für das Bewerbungsgespräch und zahlreiche Tipps waren der Einstieg in seinen mit Spannung verfolgten Vortrag. Weiter ging es anschließend mit Maßnahmen zur Entwicklung und Bindung von Mitarbeitern. Gersmann, der als Berater schon zahlreiche Sanitätshäuser in Sachen Personalentwicklung begleitet hat, diskutierte mit seinem Publikum, wie wichtig es für die Branche ist, das Vertrauen der Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Denn Jahres- und Entwicklungsgespräche sind hier noch nicht Usus und wecken schnell Ängste à la „Wenn der Chef mich ins Büro ruft, habe ich sicher einen Fehler gemacht.“ Dieses Denken gilt es, durch Erklären und konsequentes Dranbleiben, zu verändern. Trotzdem dürfe man seine Mitarbeiter nicht einengen: „Finden Sie die Richtigen, fordern Sie sie heraus, sprechen Sie oft miteinander, vertrauen Sie ihnen, bezahlen Sie sie gut und fair – und dann gehen Sie ihnen aus dem Weg!“

[Bilder zur freien Verwendung bitte mit Urhebervermerk Ofa Bamberg]

Kontakt:

Virginia Schley
Kommunikationsmanagerin Kompressionstherapie

Tel. 0951-6047-417
Fax. 0951-6047-185
presse@ofa.de

Ofa Bamberg GmbH
Laubanger 20
96052 Bamberg

Geschäftsführer:
Dr. Hartwig Frinke
Amtsgericht Bamberg HRB 4121

Unternehmensneuigkeiten

9. Juli 2015

fasste Gersmann seine Aussagen pointiert zusammen und fand damit den Bogen zum Anfang. Denn motivierte Mitarbeiter sind loyal und tragen ihre Zufriedenheit im Job nach außen. Sie erzählen anderen davon und helfen so, „den Richtigen“ zu finden. Dass der Referent selbst großen Wert auf Austausch und Interaktivität legt, war auch an seiner ausgefallenen Präsentationstechnik zu spüren. Abstimmungsfragen, die vom Publikum per TED (d. h. Teledialog, ein elektronisches Abstimmungsverfahren) beantwortet wurden, begleiteten seinen gesamten Vortrag. Sie waren nicht nur eine ungewohnte Auflockerung, sondern boten Gelegenheit, über das zu sprechen, was den anwesenden Inhabern wichtig war.

Die Geschäftszahlen immer im Blick

So simpel die Aussage auch klingen mag: Die Zahlen im Auge zu behalten ist äußerst wichtig. Im letzten Vortrag des Seminars vermittelte André Friedrichs, einer der Geschäftsführer der Steuerberatungsgesellschaft Senge & Friedrichs aus Meschede, hilfreiche Anleitungen zur betriebswirtschaftlichen Betrachtungsweise moderner Sanitätshausführung. Nur durch kontinuierliche Dokumentation könne eine kontrollierte Planung von Maßnahmen stattfinden, so der Diplom-Volkswirt. Hierfür wurde anhand einer Jahresbilanz gemeinsam mit den Teilnehmern erarbeitet, auf welche Weise eine Systematik für die Überprüfung entwickelt werden kann. Die Finanzplanung wiederum ergebe sich dann aus einer zunächst einfachen Cash-Flow-Rechnung: Woher kommt mein Geld und wie gebe ich es aus? Wichtig hierfür sei die Aufteilung auf Kostenstellen sowie wenn möglich ein Branchenvergleich. Als Fazit betonte Friedrichs, dass bösen Überraschungen am Ende des Jahres durch permanente Soll-Ist-Vergleiche vorgebeugt werden kann. Denn durch regelmäßige Erfolgs- oder Verlustrechnungen können sofortige Gegenmaßnahmen ergriffen werden.

Neben vielen Anregungen für Arbeitsalltag und Zukunft des medizinischen Fachhandels nahmen die Teilnehmer 9 IQZ-Fortbildungspunkte mit nach Hause. Das nächste Inhaberseminar wird am 6. und 7. Juni 2016 stattfinden.

Bildmaterial zum Download unter:

https://www.ofa.de/file_665-200223-28903/bildmaterial-bamberger-inhaberseminar.zip

[Bilder zur freien Verwendung bitte mit Urhebervermerk Ofa Bamberg]

Kontakt:

Virginia Schley
Kommunikationsmanagerin Kompressionstherapie

Tel. 0951-6047-417
Fax. 0951-6047-185
presse@ofa.de

Ofa Bamberg GmbH
Laubanger 20
96052 Bamberg

Geschäftsführer:
Dr. Hartwig Frinke
Amtsgericht Bamberg HRB 4121

9. Juli 2015



Ofa_Image_49-02: Prof. Christian Gündling bei seinem Vortrag zu verstärkter Kundenorientierung im Sanitätshaus.



Ofa_Image_49-03: Michael Gersmann gibt praktische Tipps zum Personalmanagement.



Ofa_Image_49-04: Steuerberater André Friedrichs zeigt an einer Beispielbilanz, worauf Geschäftsführer achten sollten.

[Bilder zur freien Verwendung bitte mit Urhebervermerk Ofa Bamberg]

Kontakt:
Virginia Schley
Kommunikationsmanagerin Kompressionstherapie

Tel. 0951-6047-417
Fax. 0951-6047-185
presse@ofa.de

Ofa Bamberg GmbH
Laubanger 20
96052 Bamberg

Geschäftsführer:
Dr. Hartwig Frinke
Amtsgericht Bamberg HRB 4121

9. Juli 2015



Ofa_Image_49-05:
Thorsten Müller



Ofa_Image_49-06: Prof.
Christian Gündling



Ofa_Image_49-07:
Michael Gersmann



Ofa_Image_49-08:
André Friedrichs

[Bilder zur freien Verwendung bitte mit Urhebervermerk Ofa Bamberg]

Kontakt:

Virginia Schley
Kommunikationsmanagerin Kompressionstherapie

Tel. 0951-6047-417
Fax. 0951-6047-185
presse@ofa.de

Ofa Bamberg GmbH
Laubanger 20
96052 Bamberg

Geschäftsführer:
Dr. Hartwig Frinke
Amtsgericht Bamberg HRB 4121