

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin

Fallstudie Apothekenmanagement Baustelle vor der Apotheke

Lösungen

Nummer Kandidat/in	Maximale Punktzahl	Erreichte Punkte	Note
	180		

Punkte	0 – 6	7 – 24	25 – 42	43 – 60	61 – 78	79 – 96	97 – 114	115 – 132	133 – 150	151 – 168	169 – 180
Note	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	3,5	4,0	4,5	5,0	5,5	6,0

Datum

Datum

Experte 1

Vorname, Name

Experte 2

Vorname, Name

Unterschrift

Unterschrift

Erlaubte Hilfsmittel

- Taschenrechner (kein Smartphone)
- Schreibzeug

Weitere wichtige Hinweise

- Machen Sie keine allgemeinen Aussagen. Ihre Antworten beziehen sich immer auf das Fallbeispiel in der Ausgangslage!
- Kontrollieren Sie die Prüfung auf Vollständigkeit.
- Schreiben Sie bitte mit Kugel- oder Faserschreiber, aber nicht mit Bleistift. Für Ihre leserliche Schrift sind Ihnen die Experten dankbar.
- Beantworten Sie die Fragen auf die Ihnen zur Verfügung gestellten Blätter. Wenn Sie für die Lösungen ausnahmsweise ein anderes Blatt verwenden, kennzeichnen Sie bitte die Antwort mit der Nummer der Aufgabe und Ihrer Kandidatennummer.
- Lesen Sie die Aufgaben genau durch, bevor Sie antworten.
- Die Prüfungsdauer ist 180 Minuten.

Bewertung der Fallstudie

- Ihre Lösungen, respektive Ihre Begründungen, sollen nachvollziehbar, durchdacht und korrekt kalkuliert sein.
- Die aufgeführten Aufgaben werden einzeln bewertet.
- Es werden Inhalt, Aufbau und Darstellung gemäss den angegebenen Punkten bewertet.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

	Baustelle vor der Apotheke
Unternehmen	<p>Die Burghof Apotheke AG ist eine inhabergeführte Apotheke in einer Kleinstadt mit 18'000 Einwohnern im Kanton Aargau. Ihr Standort befindet sich beim Ost-Tor, direkt am Eingang zur Innenstadt, wo auch der Bus-Bahnhof liegt.</p> <p>Täglich flanieren zahlreiche Fussgänger vom Bus-Bahnhof an der Apotheke vorbei in die beliebte Innenstadt. Diesen Umstand nutzt die Burghof Apotheke aktiv aus und spricht das Publikum gezielt mit themen-orientierten Schaufenstern an. Der Apotheke stehen vier eigene Parkplätze zur Verfügung und ermöglichen dem Kunden so ein bequemes Einkaufen.</p> <p>Mit Stammkunden erreicht die Apotheke einen Umsatzanteil von 80%, mit Passanten und Gelegenheitskunden werden 20% des Umsatzes realisiert. Mit einem Bekanntheitsgrad von 75% im Einzugsgebiet erwirtschaftet die Burghof Apotheke auf 120 m² Verkaufsfläche pro Jahr 2,9 Mio. CHF Umsatz. Das Verkaufsteam umfasst 8 Mitarbeitende. Durch den Weggang der Mitarbeiterin Claudia Rossi per Ende August wird auf diesen Zeitpunkt eine Stelle vakant, die unbedingt ersetzt werden muss.</p> <p>Das Sortiment wurde mit dem letzten Ladenumbau vor sieben Jahren erweitert. Als begeisterter und in Fachkreisen bekannter Extrem-Bergsteiger bietet der Inhaber seither seine positiven Erfahrungen bezüglich Ernährung, Nahrungsmittelergänzung und Homöopathie als "Präventions-Sortiment" seinen Kunden an. Um Verkaufsfläche zu gewinnen wurde dazu 50% des Lagers aufgehoben, was heute hie und da zu Engpässen führt, insgesamt aber der richtige Entscheid war.</p> <p>In der Kundendatei der Burghof Apotheke sind 1800 Kunden registriert. Für diesen Kundenstamm leistet sich die Apotheke eine eigene Hauszeitschrift. Auf sechs Seiten wird interessant über die Apotheke und über Wissenswertes zu Gesundheit und Leistungssteigerung bei Beruf-, Freizeit- und Sportaktivitäten sowie im Alter informiert.</p>
Ausgangssituation	<p>Als Pharma-Betriebsassistentin sind Sie gestern Abend über folgenden Umstand informiert worden:</p> <p>Mit Beschluss der Gemeindeversammlung wird der Bus-Bahnhof vergrössert. Das Bauvorhaben beginnt am 1. Oktober und dauert vier Monate. Während der ersten drei Baumonate ist das „Ost-Tor“ in seiner Passierbarkeit stark behindert.</p> <p>Die Burghof Apotheke sieht sich mit der Herausforderung konfrontiert, dass durch die Verkehrsumlenkung das eigene Ladenlokal temporär vom Einkaufsstrom abgeschnitten wird.</p> <p>In den betroffenen Monaten wird die Apotheke im Schnitt der letzten Jahre von ca. 110 Kunden pro Tag besucht. Mit einem Bon-Betrag pro Kunde von CHF 98.- wird so ca. 40% des Jahresumsatzes erreicht. Das Szenario wirkt bedrohlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ein starker Frequenzrückgang ist zu erwarten • ein drastischer Umsatzeinbruch die Folge • die Gefahr einer dauerhaften Kundenabwanderung ist möglich <p>Das Negativ-Szenario wird dadurch verstärkt, da auch die Zahl der Wettbewerber von einst einem Mitanbieter auf heute drei gestiegen ist. Diese Konkurrenten erzielen gemeinsam 7 Mio. CHF Umsatz und sind von der bevorstehenden Baumassnahme nicht betroffen.</p> <p>Sie werden heute vom Inhaber aufgefordert, sich in Bezug auf diese Herausforderungen einige Gedanken zu machen. Die nachfolgenden Fragen stellen dabei einen Teil Ihrer Aufgaben dar.</p>

Baustelle vor der Apotheke Marketing und Verkauf				73 Punkte	
				Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 1.1</p> <p>Sie werden aufgefordert an der nächsten Teamsitzung darüber Auskunft zu geben, welche Elemente des Marktmodelles Sie mit welcher Priorität für eine Situationsanalyse untersuchen wollen. Der Inhaber will zudem wissen, welche Ergebnisse Sie sich daraus erhoffen und wie Sie die nötigen Informationen beschaffen.</p>				13	
Analysebereiche	Erhoffte Ergebnisse	Informationsbeschaffung	Priorität		
Marktgrößen	Marktkennzahlen	Primäre oder sekundäre Marktforschung samt Erhebungsmethode	2		
Eigenes Unternehmen	Bekanntheit, Image, Stärken/Schwächen	dito	1		
Mitbewerber	dito	dito	1		
Produktverwender	Struktur Wünsche, Defizite	dito	1		
Beeinflusser	Wer, Anzahl, Motive	Dito	2		
Umfeld Beschaffungsmarkt	Wirtschaft, Gesetz, Anbieter, Trends, Machtverhältnisse	dito	2		
<p>Legende: Priorität 1 = muss Priorität 2 = kann</p> <p>Bewertung: Je sinnvoller Nennung (Zeile) 2 Punkte, bei sinnvoller Prioritätensetzung 1 Punkt, total 13 Punkte</p>					
Total Aufgabe 1.1				13	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 1 (Fortsetzung)			Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.2 Erstellen Sie nun eine praktische Checkliste zu Erfassung der eigenen Stärken und Schwächen der Burghof Apotheke AG. Erwartet wird eine gut strukturierte Checkliste mit mindestens 14 Analysebereichen, die einen Vergleich mit Mitbewerbern ermöglicht.			17	
Analysebereiche	-- - -+ + ++ <small>sehr schwach sehr stark</small>	Bemerkungen		
Potentialfaktoren: -Bekanntheit -Image -Finanzkraft -Kader-Know-how -MA-Know-how -...				
Marketing-Mix-Einsatz Sortimentsdimension Spezialitäten Preisaktivitäten Serviceleistungen Kommunikation -Strategische -Taktische ... Distribution -Versand/Auslieferung -E-Health -usw.				
Bewertung: Je sinnvollem Analysebereich 1 Punkt, bei sinnvoller Gliederung 3 Punkte, total 17 Punkte				
Total Aufgabe 1.2			17	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 1 (Fortsetzung)				Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.3 Formulieren Sie jetzt je zwei vollständige qualitative und quantitative Marketingziele für die Zeitperiode der Bauphase. Der Inhaber überträgt Ihnen heute die Gesamtverantwortung und ein Gesamtbudget von 60'000 CHF.				8	
	Zielinhalt	Zielausmass	Zeitpunkt		
quantitativ	Kundenfrequenz	max. Rückgang von -10%	Okt-Jan		
quantitativ	Umsatz	Stand Vorjahr halten	Okt-Jan		
quantitativ	Marktanteil	29% halten	Ende Jan		
qualitativ	Bekanntheit	von 75 auf 80% steigern	Ende Jan		
qualitativ	Zufriedenheit	98% bei Besuchern	Okt-Jan		
qualitativ	Image	Aktive Apotheke / Sport Apotheke festigen	Ende Jan		
Bewertung: Je quantitativem und qualitativem Marketingziel je 2 Punkte, total 8 Punkte					
Total Aufgabe 1.3				8	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 1 (Fortsetzung)							Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 1.4</p> <p>Definieren Sie nun, wie Sie diese Ziele erreichen wollen:</p> <p>Nennen Sie dazu vier unterschiedliche und wirkungsvolle Marketingmassnahmen, mit denen Sie die Kundenfrequenz, Besucherzufriedenheit und -begeisterung sowie die Umsatzstabilisierung über die Wintermonate erreichen wollen. Beschreiben Sie Ihre Idee anschaulich samt Termin und Budgetaufteilung. Definieren Sie pro Idee je einen kritischen Erfolgsfaktor, also einen Faktor, den Sie für die Ideen-Durchsetzung als massgeblich erachten.</p>								
Nr.	Marketing-Idee	Beschreibung	Termin				Budget	Kritische Erfolgsfaktoren (2)
			Okt	Nov	Dez	Jan		
1	Baustellen-Apotheke	Massive Integration der Baustellenatmosphäre in Schaufenster und Ladenfläche durch -Deko, Präsentation -Kompressor-Durchsagen -Angebote, Aktion -MA-Tenü, Baustellen-Znüni-Bon -Baustellenführung für Kinder, Kunde und Kritiker -.....	x				10'000	Mitarbeiter-Integration Personal Motivation Kommunikation
2	Weihnachts-Event	Die Welt zu Gast in der Apotheke: Krippe bei Inuits Krippe bei Indianer Krippe in der Wüste Krippe im Urwald				x	10'000	Kommunikation Service
3	Rausverkauf	Top-Angebote aus allen Sortimentsteilen. Flankierend: „Extrem-Nights“: Inhaber-Dia-Show zu seinen Extrem-Bergtouren um Image „Sport-Apotheke“ zu stossen ...				x	7'000	Service Kommunikation Positionierung
4	Kommunikations-Offensive	Idee 1 und später Idee 3 und 4 wird über alle Kanäle wie Mailing, Lokalradio, Lokal-TV, Social-Media, PR und Flyer massiv im Einzugsgebiet kommuniziert.	x	x	x	x	28'000	Integrierte Kommunikation Positionierung
		<i>Zwischentotal</i>					55'000	
		<i>Reserven</i>					5'000	
		<i>Gesamtbudget</i>					60'000	
Bewertung: total 20 Punkte								
Total Aufgabe 1.4							20	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 1 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht																
<p>Aufgabe 1.5</p> <p>Sie wollen Ihre attraktiven Ideen als PR-Nachrichten über die Regionalzeitung und das Lokalradio im Einzugsgebiet verbreiten.</p>																		
<p>a) Erklären Sie zunächst die Aufgabe des Instrumentes „Public Relations“ und nennen Sie drei wichtige externe Zielgruppen:</p> <p>PR will gezielt Vertrauen, Akzeptanz und Verständnis bei internen und externen Dialoggruppen aufbauen, fördern und erhalten.</p> <p>Wichtige Zielgruppen und PR-Adressaten sind die breite Öffentlichkeit, die Kunden, die Behörden und Meinungsführer.</p> <p>Bewertung: Erklärung PR 1 Punkte, je externer Zielgruppe 3 Punkte, total 4 Punkte</p>	4																	
<p>b) Heute sind Sie daran das Briefing für einen externen Texter vorzubereiten. Wählen Sie eine Ihrer Marketing-Ideen von Aufgabe 1.4 aus und entwerfen Sie die PR-Botschaft, indem Sie alle PR-relevanten Fragen dazu beantworten.</p> <table border="1" data-bbox="204 965 1310 1809"> <thead> <tr> <th>W-Fragen</th> <th>Detailausführung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wer</td> <td>Burghof Apotheke AG, Stadt-Apotheke mit Extrem-Bergsteiger Inhaber xy</td> </tr> <tr> <td>Was</td> <td>Macht aus ungünstiger Umfeldstörung eine überraschend kundenfreundliche Aktivität, die begeistert.</td> </tr> <tr> <td>Wann</td> <td>Datum der Aktivität mit Zeitbekanntgabe der Highlights, Anmeldetermine, Info-Telefon, usw.</td> </tr> <tr> <td>Wo</td> <td>Adresse, Erreichbarkeit während der Bauzeit, Zufahrt.</td> </tr> <tr> <td>Wie</td> <td>Details zum Anlass, Ideenentwicklung, Motto, Angebote, usw.</td> </tr> <tr> <td>Warum</td> <td>Hintergrund, Baubedrücknis, „Jetzt-erst-recht-Kultur“, „Beisser-Mentalität“ des Inhabers als Extrem-Bergsteiger, usw.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Kontaktdaten des Ansprechpartners für Rückfragen</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bewertung: je sinnvolle Antwort zu den W-Fragen 1 Punkt, total 6 Punkte</p>	W-Fragen	Detailausführung	Wer	Burghof Apotheke AG, Stadt-Apotheke mit Extrem-Bergsteiger Inhaber xy	Was	Macht aus ungünstiger Umfeldstörung eine überraschend kundenfreundliche Aktivität, die begeistert.	Wann	Datum der Aktivität mit Zeitbekanntgabe der Highlights, Anmeldetermine, Info-Telefon, usw.	Wo	Adresse, Erreichbarkeit während der Bauzeit, Zufahrt.	Wie	Details zum Anlass, Ideenentwicklung, Motto, Angebote, usw.	Warum	Hintergrund, Baubedrücknis, „Jetzt-erst-recht-Kultur“, „Beisser-Mentalität“ des Inhabers als Extrem-Bergsteiger, usw.	Kontaktdaten des Ansprechpartners für Rückfragen		6	
W-Fragen	Detailausführung																	
Wer	Burghof Apotheke AG, Stadt-Apotheke mit Extrem-Bergsteiger Inhaber xy																	
Was	Macht aus ungünstiger Umfeldstörung eine überraschend kundenfreundliche Aktivität, die begeistert.																	
Wann	Datum der Aktivität mit Zeitbekanntgabe der Highlights, Anmeldetermine, Info-Telefon, usw.																	
Wo	Adresse, Erreichbarkeit während der Bauzeit, Zufahrt.																	
Wie	Details zum Anlass, Ideenentwicklung, Motto, Angebote, usw.																	
Warum	Hintergrund, Baubedrücknis, „Jetzt-erst-recht-Kultur“, „Beisser-Mentalität“ des Inhabers als Extrem-Bergsteiger, usw.																	
Kontaktdaten des Ansprechpartners für Rückfragen																		
<p>Total Aufgabe 1.5</p>	10																	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 1 (Fortsetzung)						Punkte max	Punkte erreicht
Aufgabe 1.6 Wie messen Sie den Erfolg der Marketing-Massnahmen? Erstellen Sie ein kurzes Kontrollkonzept mit den vier wichtigsten Kontrollobjekten samt einer Massnahme bei negativer Zielabweichung:						5	
Nr.	Kontroll-objekt	Kontrollmittel	Kontrollzeit-punkt	Verantwort-lichkeit	Massnahme bei Abweichung		
1	Kunden-frequenz	Kassaauswertung	Wöchentlich ab 01.10.	Inhaber	Kommunikations-verstärkung bei Stammkunden		
2	Tagesumsatz	Umsatzstatistik	Täglich ab 01.10.	PBA	Aktives Verkaufen am POS		
3	Zufriedenheit	Beobachtung Kundengespräche	Rapport 2x pro Woche	PBA	MA-Motivation durch Fringe Benefits		
4	Bekanntheit	Befragung	Mitte November	Inhaber	Store-externe Massenkommunikation		
Bewertung: je sinnvollem Kontrollobjekt 1 Punkt, sinnvolle Verantwortlichkeit 1 Punkt, total 5 Punkte							
Total Aufgabe 1.6						5	
Total Aufgabe 1						73	

Baustelle vor der Apotheke Mitarbeiterführung		69 Punkte																																	
		Punkte max	Punkte erreicht																																
Aufgabe 2.1 Das Verkaufsteam wurde bis jetzt noch nicht über die künftige Baustellensituation informiert. Sie erhalten den Auftrag, eine entsprechende Teamsitzung zu organisieren und durchzuführen.																																			
a) Entwerfen Sie eine Traktandenliste für diese Sitzung mit den Angaben zu Thema, Verantwortlichkeit und Zeitbedarf pro Thema.		7																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Thema</th> <th>Beschreibung</th> <th>Wer</th> <th>Zeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrüßung</td> <td></td> <td>Inhaber</td> <td>5'</td> </tr> <tr> <td>Ist-Situation</td> <td>Markt, Geschäftsgang etc.</td> <td>Inhaber</td> <td>10'</td> </tr> <tr> <td>Info Bausituation</td> <td>Aufzeigen der Bautätigkeiten, Ort, Dauer, Beeinträchtigungen</td> <td>Ich</td> <td>10'</td> </tr> <tr> <td>Auswirkung auf uns</td> <td>Aufzeigen der möglichen Konsequenzen auf unsere Apotheke, Geschäftsgang etc.</td> <td>Inhaber Ich</td> <td>10'</td> </tr> <tr> <td>Was tun wir?</td> <td>Möglichkeiten aus der Runde abholen</td> <td>Alle</td> <td>20'</td> </tr> <tr> <td>Weiteres Vorgehen</td> <td>Wer macht was?</td> <td>Alle</td> <td>10'</td> </tr> <tr> <td>Verabschiedung</td> <td>Termin nächste Sitzung, Dank an alle</td> <td>Inhaber</td> <td>5'</td> </tr> </tbody> </table>				Thema	Beschreibung	Wer	Zeit	Begrüßung		Inhaber	5'	Ist-Situation	Markt, Geschäftsgang etc.	Inhaber	10'	Info Bausituation	Aufzeigen der Bautätigkeiten, Ort, Dauer, Beeinträchtigungen	Ich	10'	Auswirkung auf uns	Aufzeigen der möglichen Konsequenzen auf unsere Apotheke, Geschäftsgang etc.	Inhaber Ich	10'	Was tun wir?	Möglichkeiten aus der Runde abholen	Alle	20'	Weiteres Vorgehen	Wer macht was?	Alle	10'	Verabschiedung	Termin nächste Sitzung, Dank an alle	Inhaber	5'
Thema	Beschreibung	Wer	Zeit																																
Begrüßung		Inhaber	5'																																
Ist-Situation	Markt, Geschäftsgang etc.	Inhaber	10'																																
Info Bausituation	Aufzeigen der Bautätigkeiten, Ort, Dauer, Beeinträchtigungen	Ich	10'																																
Auswirkung auf uns	Aufzeigen der möglichen Konsequenzen auf unsere Apotheke, Geschäftsgang etc.	Inhaber Ich	10'																																
Was tun wir?	Möglichkeiten aus der Runde abholen	Alle	20'																																
Weiteres Vorgehen	Wer macht was?	Alle	10'																																
Verabschiedung	Termin nächste Sitzung, Dank an alle	Inhaber	5'																																
Bewertung: Je sinnvolles Traktandum 1 Punkt, total 7 Punkte																																			

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>b) Wo und wann soll die Sitzung stattfinden? Definieren Sie bitte Ort, Datum und Zeit.</p> <p style="color: red;">Nahe gelegenes Restaurant, Sitzungszimmer mit entsprechender Grösse, so rasch wie möglich am Dienstag nach Geschäftsschluss mit einem anschliessenden gemeinsamen Nachtessen.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Bewertung: Für sinnvolle Nennung je 1 Punkt, total 2 Punkte</p>	2	
<p>c) Welches ist Ihre weitere persönliche Vorbereitung zu dieser Sitzung? Halten Sie stichwortartig vier Punkte fest.</p> <p>1 Studium des Infomaterials von Gemeinde und Busbetrieb</p> <p>.....</p> <p>2 Geschäftsgang analysieren</p> <p>.....</p> <p>3 Sich vorstellen, wie die Mitarbeitenden reagieren werden</p> <p>.....</p> <p>4 Erste Ideen zur Minderung des Verlustes festhalten</p> <p>.....</p> <p>Bewertung: Je sinnvolle Nennung 1 Punkt, total 4 Punkte</p>	4	
<p>d) Während resp. nach der Sitzung erstellen Sie ein Beschlussprotokoll. Welche Punkte muss dieses enthalten? Nennen Sie mindestens 6 Punkte welche im Protokoll enthalten sein sollen.</p> <p>1 Ort</p> <p>.....</p> <p>2 Datum / Beginn und Ende</p> <p>.....</p> <p>3 Teilnehmende</p> <p>.....</p> <p>4 Traktandenliste / Tagesordnung</p> <p>.....</p> <p>5 Ergebnisse und Beschlüsse der Sitzung</p> <p>.....</p> <p>6 evtl. Unterschrift des Protokollführers</p> <p>.....</p> <p>Bewertung: Je sinnvolle Nennung 0,5 Punkte, total 3 Punkte</p>	3	
<p>Total Aufgabe 2.1</p>	16	

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 2.2</p> <p>Von Beginn der Sitzung an stört eine der Pharma-Assistentinnen durch unpassende Kommentare und deplatziertem, nonverbaalem Verhalten dauernd Ihre Ausführungen. Sie wollen dies nicht weiter zulassen.</p> <p>Welche Möglichkeit zur Intervention haben Sie? Beschreiben und begründen Sie Ihr Handeln. Halten Sie auch fest, auf was Sie speziell achten müssen.</p> <p>Nach meiner Traktandenliste nach Beschreibung der IST Situation eine kleine Pause anordnen und mit der Dame ein Vier-Augen Gespräch gemäss nachfolgender Struktur führen.</p> <p>Abholen momentaner Zustand Aufzeigen das mir ihr Verhalten nicht passt Wie wünsche ich mir ihre Teilnahme Aufzeigen der nötigen Konsequenzen Zusammenfassen Bedanken für Gespräch und Verständnis</p> <p>Speziell achten: Feedbackregeln beachten, Ich Botschaften, klar und unmissverständlich, aber auch die Konsequenzen aufzeigen</p> <p>Begründung So kann ich meinen Standpunkt klar vertreten, ohne das meine MA das Gesicht vor den anderen verliert oder dass das Ganze ein nicht gewolltes Ausmass annimmt.</p> <p>Bewertung: Für sinnvolles Vorgehen und Begründung 8 Punkte</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p></p> <p></p> <p></p> <p></p>
Total Aufgabe 2.2	8	

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)		Punkte max	Punkte erreicht												
<p>Aufgabe 2.3</p> <p>Wie im Eingangstext festgehalten, verlässt Claudia Rossi per Ende August die Apotheke.</p> <p>a) Welche Administrativarbeiten kommen auf die Apotheke zu? Nennen und beschreiben Sie vier entsprechende Tätigkeiten.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tätigkeit</th> <th>Beschreibung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arbeitszeugnis</td> <td>Faires Arbeitszeugnis erstellen</td> </tr> <tr> <td>Abmeldung bei Sozialversicherungen</td> <td>Mitteilung an AHV, BVG und Unfallversicherung</td> </tr> <tr> <td>Abrechnung</td> <td>Ferien und Überzeit berechnen und Lösung suchen</td> </tr> <tr> <td>Information</td> <td>Bestehende MA, evtl. Lieferanten/Kunden/Partner informieren auch Unterschriftenregelung organisieren</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bewertung: Je korrekter Tätigkeit 0,5 Punkte, je korrekter Beschreibung 1 Punkt, total 6 Punkte</p>		Tätigkeit	Beschreibung	Arbeitszeugnis	Faires Arbeitszeugnis erstellen	Abmeldung bei Sozialversicherungen	Mitteilung an AHV, BVG und Unfallversicherung	Abrechnung	Ferien und Überzeit berechnen und Lösung suchen	Information	Bestehende MA, evtl. Lieferanten/Kunden/Partner informieren auch Unterschriftenregelung organisieren	6			
Tätigkeit	Beschreibung														
Arbeitszeugnis	Faires Arbeitszeugnis erstellen														
Abmeldung bei Sozialversicherungen	Mitteilung an AHV, BVG und Unfallversicherung														
Abrechnung	Ferien und Überzeit berechnen und Lösung suchen														
Information	Bestehende MA, evtl. Lieferanten/Kunden/Partner informieren auch Unterschriftenregelung organisieren														
<p>b) Sie werden gebeten, ein Arbeitszeugnis zu erstellen. Was müssen Sie dabei berücksichtigen? Nennen, beschreiben und begründen Sie vier verschiedene Punkte, die beachtet werden müssen.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Beschreibung</th> <th>Begründung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anspruch Arbeitnehmerin</td> <td>auf ein objektiv wahres, nicht aber auf ein gutes Arbeitszeugnis</td> <td rowspan="4">Gesetzliche Grundlagen</td> </tr> <tr> <td>Formulierung</td> <td>Bin verpflichtet wohlwollend zu formulieren</td> </tr> <tr> <td>Inhalt</td> <td>Dauer der Anstellung, die Tätigkeit, (auf Wunsch) die Leistungen und das Verhalten</td> </tr> <tr> <td>Termin</td> <td>Fällig am letzten Arbeitstag</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bewertung: Je korrekter Aspekt 0,5 Punkte, je korrekter Beschreibung 1 Punkt, korrekte Begründung 2 Punkte, total 8 Punkte</p>			Beschreibung	Begründung	Anspruch Arbeitnehmerin	auf ein objektiv wahres, nicht aber auf ein gutes Arbeitszeugnis	Gesetzliche Grundlagen	Formulierung	Bin verpflichtet wohlwollend zu formulieren	Inhalt	Dauer der Anstellung, die Tätigkeit, (auf Wunsch) die Leistungen und das Verhalten	Termin	Fällig am letzten Arbeitstag	8	
	Beschreibung	Begründung													
Anspruch Arbeitnehmerin	auf ein objektiv wahres, nicht aber auf ein gutes Arbeitszeugnis	Gesetzliche Grundlagen													
Formulierung	Bin verpflichtet wohlwollend zu formulieren														
Inhalt	Dauer der Anstellung, die Tätigkeit, (auf Wunsch) die Leistungen und das Verhalten														
Termin	Fällig am letzten Arbeitstag														

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>b) Ihr Chef möchte von Ihnen heute (= Mitte Juni) überraschend wissen, wie er allenfalls wegen den Bauarbeiten noch 3 Mitarbeitenden kündigen könnte und wann der letzte Arbeitstag dieser Mitarbeitenden wäre; natürlich unter Einhaltung der gesetzlichen Kündigungsfrist gemäss Obligationenrecht (OR). Begründen Sie Ihre Antworten.</p> <p>1.) Marlise Meier arbeitet seit dem 7. Juni 1997 bei der Burghof Apotheke AG. 2.) René Moser arbeitet seit dem 1. Januar 2014 bei der Burghof Apotheke AG. 3.) Madeleine Ronner arbeitet seit dem 6. Mai 2015 bei der Burghof Apotheke AG.</p> <p><u>1.</u> Marliese Meier hat gemäss OR 3 Monate Kündigungsfrist: also auf Ende Juni kündigen; d.h. der letzte Arbeitstag wäre Ende September</p> <p><u>2.</u> René Moser hat gemäss OR 2 Monate Kündigungsfrist: also auf Ende Juni kündigen; d.h. der letzte Arbeitstag wäre Ende August.</p> <p><u>3.</u> Madeleine Ronner hat gemäss OR 1 Monat: also auf Ende Juni kündigen; d.h. der letzte Arbeitstag wäre Ende Juli.</p> <p>Bewertung: Je korrekter Antwort 2 Punkte, total 6 Punkte</p>	6	
Total Aufgabe 2.3	20	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 2.4</p> <p>Noch ist nicht klar, ob der Abgang von Claudia Rossi ersetzt werden soll. Gründe sprechen dafür wie auch dagegen. Der Inhaber beauftragt Sie, eine Entscheidungsgrundlage zu erarbeiten. Formulieren Sie je 2 Gründe für und gegen eine Neubesetzung der Stelle.</p> <p><u>Gründe für die Neubesetzung der Stelle</u> Öffnungszeiten können besser abgedeckt werden - Personalplanung (Arbeitsanfall wird nicht weniger (Marketing)) Nach der Bauphase sollte wieder Normalität einkehren – Mehraufwand</p> <p><u>Gründe gegen die Neubesetzung der Stelle</u> Umsatzziele können nicht erreicht werden – Personalkosten Unruhe bei bestehenden MA - Gruppenprozess</p> <p>Bewertung: Je sinnvoller Begründung 1 Punkt, total 4 Punkte</p>	4	
Total Aufgabe 2.4	4	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)		Punkte max	Punkte erreicht												
<p>Aufgabe 2.5</p> <p>Ungeachtet Ihrer Empfehlung in Aufgabe 2.4 hat der Inhaber der Apotheke entschieden, die Stelle neu zu besetzen. Ein Stelleninserat wurde bereits publiziert und die ersten Bewerbungen liegen im Briefkasten. Der Inhaber macht sich Gedanken zur Selektion und übergibt Ihnen die Aufgabe, den Selektionsprozess neu zu definieren. Wie soll aus der Vielzahl von Bewerbungen die richtige Mitarbeiterin ausgesucht werden? Formulieren Sie mindestens vier Selektionsmassnahmen stichwortartig</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Selektionsmassnahme</th> <th>Beschreibung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bewerbungsdossier</td> <td>Brief, Lebenslauf und Zeugnisse werden gesichtet und bewertet</td> </tr> <tr> <td>Vorstellungsgespräch</td> <td>1. Gespräch mit ausgewählten Kandidatinnen</td> </tr> <tr> <td>Probearbeiten</td> <td>1 Tag in der Apotheke mitarbeiten und anschliessend ein Feedback vom Team einholen</td> </tr> <tr> <td>Referenzauskunft</td> <td>Beim letzten Arbeitgeber nachfragen</td> </tr> <tr> <td>Abschlussgespräch</td> <td>2. Gespräch mit Inhalten des Probetages/ Referenzauskunft</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bewertung: Je korrekter Selektionsmassnahme inkl. Beschreibung 2 Punkte, total 8 Punkte</p>		Selektionsmassnahme	Beschreibung	Bewerbungsdossier	Brief, Lebenslauf und Zeugnisse werden gesichtet und bewertet	Vorstellungsgespräch	1. Gespräch mit ausgewählten Kandidatinnen	Probearbeiten	1 Tag in der Apotheke mitarbeiten und anschliessend ein Feedback vom Team einholen	Referenzauskunft	Beim letzten Arbeitgeber nachfragen	Abschlussgespräch	2. Gespräch mit Inhalten des Probetages/ Referenzauskunft	8	
Selektionsmassnahme	Beschreibung														
Bewerbungsdossier	Brief, Lebenslauf und Zeugnisse werden gesichtet und bewertet														
Vorstellungsgespräch	1. Gespräch mit ausgewählten Kandidatinnen														
Probearbeiten	1 Tag in der Apotheke mitarbeiten und anschliessend ein Feedback vom Team einholen														
Referenzauskunft	Beim letzten Arbeitgeber nachfragen														
Abschlussgespräch	2. Gespräch mit Inhalten des Probetages/ Referenzauskunft														
Total Aufgabe 2.5		8													

Berufsprüfung Pharma-Betriebsassistentin
Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 2 (Fortsetzung)		Punkte max	Punkte erreicht						
Aufgabe 2.6 Die neue Mitarbeiterin wurde selektiert und eingestellt. Wie kann die neue Mitarbeiterin möglichst gut ins bestehende Team integriert werden? Beschreiben Sie die Tätigkeiten und zu beachtenden Punkte vor und während des ersten Arbeitstags.									
a) Was unternehmen Sie vor dem ersten Arbeitstag um die „Neue“ möglichst gut ins bestehende Team integrieren zu können? Nennen und beschreiben Sie zwei Massnahmen.		4							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Massnahme</th> <th>Beschreibung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Probe-arbeitstag</td> <td>Die besten Kandidatinnen werden zu einem Probearbeitstag eingeladen. Das Team anschliessend befragt und die Aussagen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt.</td> </tr> <tr> <td>Mitarbeiter-info</td> <td>Die bestehenden Mitarbeiterinnen einige Tage vor Eintritt der „Neuen“ informieren (Wer ist die „Neue“, was sind ihre Aufgaben, Einordnung etc.)</td> </tr> </tbody> </table>		Massnahme	Beschreibung	Probe-arbeitstag	Die besten Kandidatinnen werden zu einem Probearbeitstag eingeladen. Das Team anschliessend befragt und die Aussagen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt.	Mitarbeiter-info	Die bestehenden Mitarbeiterinnen einige Tage vor Eintritt der „Neuen“ informieren (Wer ist die „Neue“, was sind ihre Aufgaben, Einordnung etc.)		
Massnahme	Beschreibung								
Probe-arbeitstag	Die besten Kandidatinnen werden zu einem Probearbeitstag eingeladen. Das Team anschliessend befragt und die Aussagen bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt.								
Mitarbeiter-info	Die bestehenden Mitarbeiterinnen einige Tage vor Eintritt der „Neuen“ informieren (Wer ist die „Neue“, was sind ihre Aufgaben, Einordnung etc.)								
Bewertung: je sinnvoller Massnahmen 0,5 Punkte, je Begründung 1,5 Punkte, total 4 Punkte									
b) Was unternehmen Sie am ersten Arbeitstag um die Integration der „Neuen“ zu erleichtern? Nennen und beschreiben Sie zwei sich ergänzende Massnahmen ausführlich.		7							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Massnahme</th> <th>Beschreibung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Begrüssungs-runde</td> <td>Gemeinsames Kennenlernen vor Arbeitsbeginn, alle stellen sich kurz vor (Name, Funktion, Erfahrung, Hobby, warum wir hier arbeiten, evtl. Privates) stehend im Kreis, zuerst die bestehenden Mitarbeiterinnen (Top-Down) am Schluss die „Neue“, je max. 1-2 Min. Hinweis auf Apéro am Feierabend</td> </tr> <tr> <td>Welcome-Apéro</td> <td>Durch Apotheke bezahlter Apéro mit kleinen Häppchen. Dauer ca. 1 Stunde mit offiziellem Charakter ca. 20 Min. (Begrüssung durch Inhaber, Rückblick auf den ersten Arbeitstag durch alle) restliche 40 Minuten freies Gespräch mit Essen und Trinken.</td> </tr> </tbody> </table>		Massnahme	Beschreibung	Begrüssungs-runde	Gemeinsames Kennenlernen vor Arbeitsbeginn, alle stellen sich kurz vor (Name, Funktion, Erfahrung, Hobby, warum wir hier arbeiten, evtl. Privates) stehend im Kreis, zuerst die bestehenden Mitarbeiterinnen (Top-Down) am Schluss die „Neue“, je max. 1-2 Min. Hinweis auf Apéro am Feierabend	Welcome-Apéro	Durch Apotheke bezahlter Apéro mit kleinen Häppchen. Dauer ca. 1 Stunde mit offiziellem Charakter ca. 20 Min. (Begrüssung durch Inhaber, Rückblick auf den ersten Arbeitstag durch alle) restliche 40 Minuten freies Gespräch mit Essen und Trinken.		
Massnahme	Beschreibung								
Begrüssungs-runde	Gemeinsames Kennenlernen vor Arbeitsbeginn, alle stellen sich kurz vor (Name, Funktion, Erfahrung, Hobby, warum wir hier arbeiten, evtl. Privates) stehend im Kreis, zuerst die bestehenden Mitarbeiterinnen (Top-Down) am Schluss die „Neue“, je max. 1-2 Min. Hinweis auf Apéro am Feierabend								
Welcome-Apéro	Durch Apotheke bezahlter Apéro mit kleinen Häppchen. Dauer ca. 1 Stunde mit offiziellem Charakter ca. 20 Min. (Begrüssung durch Inhaber, Rückblick auf den ersten Arbeitstag durch alle) restliche 40 Minuten freies Gespräch mit Essen und Trinken.								
Bewertung: je sinnvoller Massnahmen 0,5 Punkte, je Begründung 3 Punkte, total 7 Punkte									
Total Aufgabe 2.6		11							

Aufgabe 2 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 2.7</p> <p>Formulieren Sie zwei Grundlagen, die für gute Gruppen- resp. Teamarbeit förderlich sind.</p> <p>1. Alle Teammitglieder fühlen sich wohl, voll akzeptiert und geschätzt und ein bisschen unentbehrlich</p> <p>2. Je offener und unbehinderter die Kommunikation stattfinden kann, desto leistungsfähiger ist die Gruppe.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Bewertung: Je sinnvoller Nennung 1 Punkt, total 2 Punkte</p>	2	
Total Aufgabe 2.7	2	
Total Aufgabe 2	69	

Baustelle vor der Apotheke Betriebsorganisation		38 Punkte											
		Punkte max	Punkte erreicht										
<p>Aufgabe 3.1</p> <p>Hauslieferung als neue Dienstleistung Sie nehmen die Unannehmlichkeiten der Baustelle als Chance wahr. Sie fassen sich jetzt den Mut, einen umfassenden Hauslieferdienst aufzubauen. Immerhin lebt Ihre Apotheke von 80% Stammkunden, die es auch während der Bauphase optimal zu versorgen gilt.</p> <p>a) Machen Sie eine Aufstellung mit einer kreativen Methode zum Thema Hauslieferdienst, wie und was Sie alles vorbereiten und für deren Einführung machen.</p> <p>Kreativitätsmethode (z.B. Mindmap)</p> <p>Beispiel</p> <pre> graph LR HD((Hauslieferdienst)) --- B[Berechnungsbasis] HD --- K[Kosten] HD --- O[Ökologie] HD --- Z[Zeit] HD --- A[Ausläufer] HD --- L[Lancierung] HD --- W[weiteres] K --- KF[Kostenfreie Lieferung] K --- KP[Kosten pro Hauslieferung] O --- HV[Hauslieferung per Velo] Z --- TA[tägliche Auslieferung Mo-Fr] Z --- AS[Auslieferung am Sa / vor Feiertag] A --- S[Student/in] A --- L2[Lernende 2. Lj] L --- D[ab 1.9.2015, 1 Monat vor Baustelle] L --- KM[Kunden-Mailing] L --- KZ[Kundenzeitschrift] L --- PR[weitere PR-Massnahmen] </pre>		6											
<p>Bewertung: a) je sinnvolle Nennung 0,5 Punkte, für sinnvolle Kreativitätsmethode 2 Punkte, total 6 Punkte</p>													
<p>b) Die Erreichbarkeit der Apotheke ist während der Zeit der Baustelle auf diversen anderen Wegen bestens möglich. Zum Beispiel kann die Apotheke telefonisch immer erreicht werden. Gerade solche und ähnliche Erreichbarkeiten sind zu pflegen. Stellen Sie eine Übersicht über die möglichen Erreichbarkeiten der Apotheke zusammen, ohne dass die Apotheke physisch besucht werden muss. Machen Sie auch dazu jeweils mit Stichworten auf wichtige Punkte für das Team aufmerksam.</p> <p>Lösungsvariante:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Erreichbarkeit via</th> <th>wichtige Punkte für das Team</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefon</td> <td>professionelles Telefonieren, Telefon spätestens nach 5-mal Klingeln abnehmen, Telefonknigge üben</td> </tr> <tr> <td>E-Mail</td> <td>täglich mehrmalige Kontrolle der E-Mails und deren Bearbeitung, im Team die Verantwortlichkeiten für die E-Mail Kontrolle definieren</td> </tr> <tr> <td>Homepage / Online Shop</td> <td>aufwendig, jedoch auch für die Zukunft ein brauchbares Instrument</td> </tr> <tr> <td>Fax</td> <td>regelmässige Erledigung, für Arztpraxen ideal</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bewertung b) je sinnvolle Nennung inkl. wichtige Punkte 1 Punkt, total 4 Punkte</p>		Erreichbarkeit via	wichtige Punkte für das Team	Telefon	professionelles Telefonieren, Telefon spätestens nach 5-mal Klingeln abnehmen, Telefonknigge üben	E-Mail	täglich mehrmalige Kontrolle der E-Mails und deren Bearbeitung, im Team die Verantwortlichkeiten für die E-Mail Kontrolle definieren	Homepage / Online Shop	aufwendig, jedoch auch für die Zukunft ein brauchbares Instrument	Fax	regelmässige Erledigung, für Arztpraxen ideal	4	
Erreichbarkeit via	wichtige Punkte für das Team												
Telefon	professionelles Telefonieren, Telefon spätestens nach 5-mal Klingeln abnehmen, Telefonknigge üben												
E-Mail	täglich mehrmalige Kontrolle der E-Mails und deren Bearbeitung, im Team die Verantwortlichkeiten für die E-Mail Kontrolle definieren												
Homepage / Online Shop	aufwendig, jedoch auch für die Zukunft ein brauchbares Instrument												
Fax	regelmässige Erledigung, für Arztpraxen ideal												
Total Aufgabe 3.1		10											

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.2</p> <p>Stammkunden und Therapien</p> <p>Um die Therapien der Stammkunden nicht zu gefährden, schreiben Sie alle Kunden an, die laufende Therapien haben. Sie bieten diesen Kunden einerseits die Möglichkeit den Hauslieferdienst kostenfrei zu nutzen und andererseits bei einem – eher mühsameren – Besuch in der Apotheke einen Gutschein einzulösen. Sie möchten so Ihre treuesten Kunden belohnen.</p>		
<p>a) Wie und nach welchen Kriterien wählen Sie die Kunden aus?</p> <p>Kundenauswahl</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit der Informatik, alle Kunden mit laufenden Dauerrezepten herausfiltern - Kunden mit Krankenkassenabrechnungen über CHF... - Grundsätzlich alle Kunden: Sie haben alle das Potential, die Apotheke zu besuchen. <p>Bewertung: Sinnvolle Kundenauswahl 2 Punkte</p>	2	
<p>b) Welche Punkte beinhaltet Ihr Schreiben an die Kunden? Erwähnen Sie Spezialitäten? (Begründen Sie Ihre Antwort.)</p> <p>Schreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufmerksam machen auf die besondere Baustellensituation - Dauer dieser Baustelle - Einfachste Zugänglichkeiten erklären - Alternative Bestellungsvariante mit Hauslieferdienst <p>Bewertung: je sinnvollem Inhalt des Schreibens 1 Punkt, total 4 Punkte</p>	4	
<p>Total Aufgabe 3.2</p>	6	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.3</p> <p>Ihr Chef findet die Idee mit dem Hauslieferdienst ausserordentlich gut. Er befürchtet trotzdem zu wenig Arbeit und Umsatz. Deshalb möchte er gleichzeitig mit obigem Schreiben allen Kunden einen PMC gemäss LOA IV schmackhaft machen. Sie müssen somit an die richtigen Kunden ein spezielles Schreiben betreffend dem PMC beilegen.</p> <p>a) Welche Kunden kommen in Frage für einen PMC? b) Braucht es Termine, oder können die Kunden einfach vorbei kommen? Begründen Sie. c) Wie lange dauert die Vor- und Durchführung eines PMC?</p> <p>a) Kundenauswahl Alle Kunden mit mindestens 4 verschiedenen Medikamenten, die sie sicher schon während 3 Monaten einnehmen, können mit ihrem Einverständnis einen PMC durchführen lassen.</p> <p>b) Termin Um die Durchführung ordentlich zu ermöglichen, benötigt es die Vereinbarung eines Termins und die seriöse Vorbereitung durch den Apotheker.</p> <p>c) Dauer Vorbereitungszeit: ca. 30 Minuten Durchführung: ca. 30 Minuten</p> <p>Bewertung: Sinnvolle Kundenauswahl 2 Punkte, Termin 1 Punkt, Dauer 1 Punkt, total 4 Punkte</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Total Aufgabe 3.3	4	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.4</p> <p>Die Gesundheit der Mitarbeiterinnen ist für Ihren Chef ein ganz zentraler Aspekt. Er möchte mit Ihnen zusammen – gerade in dieser herausfordernden Zeit der Baustelle – ein Konzept für die Förderung der persönlichen Fitness lancieren. Bereiten Sie sich mit einem Strauss voller Ideen auf eine persönliche Sitzung mit Ihrem Chef vor.</p> <p>Ideensammlung zum Thema Gesundheitsförderung für die Mitarbeiterinnen...</p> <p>Bewertung: 4 verschiedene Ideen zu je ½ Punkt, total 2 Punkte</p>	2	
<p>Total Aufgabe 3.4</p>	2	
<p>Aufgabe 3.5</p> <p>Bei der Diskussion der Gesundheitsförderung für die Mitarbeiterinnen sind Sie auf das Thema Fitnesscenter gestossen. Bereits besuchen drei Ihrer Mitarbeiterinnen regelmässig je ein anderes Fitnesszentrum in Ihrer Stadt. Sie haben sich den Gedanken gefasst, dass es für Ihre Apotheke lukrativ sein könnte, mit Fitnesszentren zusammen zu arbeiten, da sie einige Gemeinsamkeiten zum Thema Prävention gefunden haben. Erstellen Sie eine Liste mit Vorschlägen, wie Sie sich eine mögliche „Zusammenarbeit“ mit einem Fitnesscenter vorstellen könnten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gegenseitig Werbeprospekte/Flyer auflegen - Gegenseitige Aktionsangebote - Eigene Seifen oder Erfrischungstücher mit Werbelogo dem Fitnesscenter für Kunden abgeben usw. <p>Bewertung: 4 verschiedene Ideen zu je ½ Punkt, total 2 Punkte</p>	2	
<p>Total Aufgabe 3.5</p>	2	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.6</p> <p>Sie haben als Werbe-Idee eine gut duftende „Baustellen-Seife“ selber im Labor kreiert und verkaufen diese in einer Geschenk-Verpackung Ihren Kunden während der Bauzeit.</p>		
<p>a) Wie muss die Seife gemäss den gesetzlichen Anforderungen beschriftet sein?</p> <p>alle Inhaltsstoffe müssen klar deklariert sein, Herstellungsdatum, Verbrauchsdatum, Preis usw.</p> <p>Bewertung: je korrekter Nennung ¼ Punkt</p>	2	
<p>b) Nach welchem geltenden Recht müssen Sie die Anforderungen für den Verkauf von hergestellten Produkten einhalten?</p> <p>nach dem Produkthaftpflichtgesetz (haftet an 1. Stelle der Hersteller eines Produktes)</p> <p>Bewertung: je korrekte Antwort 1 Punkt</p>	1	
<p>c) Welche der unter b) genannten Vorschriften könnten Sie nicht richtig eingehalten haben und was könnte die Folge sein?</p> <p>z.B. einen Inhaltsstoff nicht angegeben und ein Allergiker könnte darauf reagieren; die Produkthaft ist zuständig für Mängelfolgeschäden eines mangelhaften Produktes</p> <p>Bewertung: sinnvolles Beispiel mit Mangel und Folgeschäden 2 Punkte</p>	2	
<p>Total Aufgabe 3.6</p>	5	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.7</p> <p>Ihr Chef findet, dass es vielleicht während der Bauzeit besser wäre, wenn die Verkaufspreise im Schaufenster weg sind. Ihr Chef meint, dass mehr Leute in die Apotheke kommen, wenn keine Preise im Schaufenster sind. So könne man mit den Menschen mehr kommunizieren und besser beraten.</p> <p>Ihr Chef möchte auch sämtliche Preisschilder bei den Verkaufsgestellen wegnehmen.</p>		
<p>a) In welcher Verordnung finden Sie die Antwort darauf, ob Ihr Chef richtig handelt?</p> <p>In der Preisbekanntgabeverordnung (PBV)</p>	1	
<p>b) Müssen die Verkaufsartikel im Schaufenster angeschrieben sein?</p> <p>Doch generell schon (kommt auf die Höhe an)</p>	1	
<p>c) Was ist der Zweck dieser Verordnung</p> <p>Damit der Kunde Preise miteinander vergleichen kann</p>	1	
<p>Total Aufgabe 3.7</p>	3	

Fallstudie Apothekenmanagement: Baustelle vor der Apotheke

Aufgabe 3 (Fortsetzung)	Punkte max	Punkte erreicht
<p>Aufgabe 3.8</p> <p>Sie haben ja gemäss Aufgabe 3.1 einen Hauslieferdienst eingeführt und Ihre Mitarbeiterin, Jessica Müller hatte heute ihren ersten Einsatz bei einer Kundin. Jessica Müller ist im Hauseingang der Kundin gestolpert und in der Folge ging eine teure grosse Blumenvase, welche am Boden stand, kaputt.</p>		
<p>a) Wer haftet rechtlich für den Schaden bei Ihrer Kundin und warum? Begründen Sie Ihre Antwort.</p> <p><i>Kausalhaftung des Geschäftsinhabers. Es ist eine Verpflichtung, resp. Obligation entstanden. Die Firma Burghof Apotheke AG muss den Schaden übernehmen, Deckung mit der Betriebshaftpflichtversicherung.</i></p>	3	
<p>b) Kann der Inhaber seiner Mitarbeiterin Jessica Müller den Schaden vom nächsten Lohn abziehen? Bitte begründen Sie Ihre Antwort genau.</p> <p><i>Nein, das kann er selbstverständlich nicht, da Jessica nicht fahrlässig gehandelt hat. Jessica hat den Schaden während ihrer beruflichen Tätigkeit verursacht und deshalb haftet der Geschäftsinhaber.</i></p>	2	
<p>c) Wer haftet für den Schaden, wenn Jessica Müller in ihrer Freizeit bei jemandem privat zu Hause eine Vase zerbrochen hätte?</p> <p><i>Natürlich Jessica selber und wenn sie eine Haftpflichtversicherung hat, bezahlt diese den Schaden</i></p>	1	
<p>Total Aufgabe 3.8</p>	6	
<p>Total Aufgabe 3</p>	38	