

Straßenbaustellen sind eng und gefährlich. Die Baustellen in der Apotheke sind auch nicht ohne: ● ratiopharm auf LWA-Tauchfahrt ● Hilfsmittel in der Offizin ● Außendienst weg, Lagerwert weg? - CT Pharma ● Celesio - selbstgefälliger 'Super'-Markus ● Vorteil24-Ende? - Doch zunächst ist es an der Zeit, den Schlusstrich unter mehr als 2.000 Einsendungen zu ziehen:

'markt intern'-Leistungsspiegel 'Großhandel 2012'

Unseren Lesern erfüllen wir gern Wünsche. In diesem Jahr wurden wir von Offizin-Apotheken gebeten, die Ergebnisschau der Leistungsspiegel abzukürzen - damit andere Themen mehr berücksichtigt werden können. So haben wir gemeinsam mit Ihnen bisher in fünf Teilergebnisse kurz hineingeschaut, nun folgt die Beilage mit dem Gesamtergebnis, die Ihnen die Möglichkeit zu intensiven Detailanalysen eröffnet. Am besten nehmen Sie jetzt gleich die heutige Beilage zur Hand. Sie sehen natürlich auf einen Blick, wer auf dem Siegerpodest platziert ist.

Für Sie, **liebe Leserin, lieber Leser**, sollte aber noch ein Blick auf die andere Seite, die mit neun Einzelkriterien, vorausgehen. Da finden Sie zum Beispiel die **'Innendienstbetreuung'** bei der die **Kehr-Gruppe** den 1. Rang erringen kann und sich dafür gerade einmal um fünf Hundertstel steigern musste. Neueinsteiger **C. Krieger** zeigt sich von der Schokoladenseite. Bis hin zum 9. Platz dürfen die Unternehmen ihre Leistungen bei der telefonischen Betreuung durchaus mit 'Sehr gut' etikettieren. Vertrautes Bild am Tabellenende: Die Großen, **Phoenix, Anzag** und **Gehe**, haben im Vorjahresvergleich zwar die Plätze gewechselt, Fortschritte sehen jedoch anders aus!

Bei der **'Reklamationsbearbeitung'** punkten wiederum die **Pharma Privat-Unternehmen, die auch dann die Nähe zum Kunden leben, wenn einmal etwas hakt und es zu einer Reklamation kommt**. Auffällig ist in dieser Tabelle, dass Phoenix und Gehe im laufenden Wertungszeitraum noch einmal nachgelassen haben, auch die Anzag nicht ganz so propper arbeitete, wie in 2010/11. Soweit noch einige Gedanken zu den Einzelkriterien. Widmen wir uns damit dem **Gesamtergebnis**:

Die beiden Spalten der Ergebnisübersicht teilen, ohne dass wir dies beabsichtigt hätten, das Feld auch Leistungsmäßig in zwei Hälften. Die Genossenschaft **Sanacorp** belegt Rang 7 mit einem glatten 'Gut', ebenso wie **Max Jenne** dies auf Rang 8 vorweisen kann. Ganz knapp dahinter folgt **Hageda-Stumpf**. Danach müssten wir eigentlich noch einen Querstrich ziehen, denn Anzag, Gehe und Phoenix rangieren auf den drei abschließenden Rängen mit Ergebnissen, die ein Lehrer in Notenwerten mit zwei bis drei, ausgeschrieben allenfalls mit 'Befriedigend plus' ausdrücken würde. Das sieht doch in der linken Hälfte unserer Gesamtergebnistabelle ganz anders aus. **Otto Geilenkirchen** und **Ebert + Jacobi** ernten eine klare Zwei plus, davor drängeln sich vier Unternehmen rund um das Siegerpodest.

Die Fussy Spitze drauf hat quasi C. Krieger. Die Koblenzer haben ganze zwei Hundertstel Rückstand auf den **dritten Rang, den die Kehr-Gruppe mit 1,68 für sich reklamieren darf**. Die Braunschweiger haben sogar zwei Einzelkriterien für sich entscheiden können - und keinen echten Ausreißer zu verzeichnen. **Drei Siege in Einzelkriterien kann Leopold Fiebig/Karlsruhe sogar für sich reklamieren. Dazu noch sechs Platzierungen in der Spitzengruppe, das führt logischerweise (mindestens) auf Rang 2**. Herzliche Glückwünsche nach Karlsruhe an **Axel Sauer** und sein Team! Es hätte für Rang 1 gelangt, wäre da nicht die Essener Genossenschaft **Noweda**. **Herzliche Grüße und Glückwünsche an alle Mitarbeiter, die zusammen mit ihrem Chef Wilfried Hollmann dieses tolle Ergebnis mit der Note 1,61 eingefahren haben!** Eine klare Sache, das hat sich in den vergangenen Jahren herauskristallisiert, ist dieser Sieg nicht mehr. Die Luft ist nach oben verdammt dünn geworden. So müssen die Essener erkennen, dass ihre vorbildlichen Aktivitäten pro inhabergeführte Apotheke in diesem Jahr den Weg auf die oberste Stufe des Siegerpodestes geebnet haben. Ob dies im folgenden Jahr wieder genügt? In die Siegesfreude möchten wir keine kritischen Momente bringen, sondern die Empfehlungen für die bewerteten Unternehmen und alle dies lesenden Apotheken:

NOWEDA

Ihr direkter Draht ...



02 11 / 66 98 - 153

Fax: 02 11 / 66 98 - 350

e-mail: apotheker@markt-intern.de

... für den vertraulichen Kontakt

Impressum

markt intern Apotheke/Pharmazie. - Redaktion Verlagsgruppe: Herausgeber Dipl.-Ing. Günter Weber, Verlagsdirektoren Bwt.(VWA) André Bayer, Olaf Weber; Redaktionsdirektoren Rechtsanwalt Lorenz Huck, Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Heidi Scheuner, Rechtsanwalt Gerrit Weber; Abteilungsleiter Rechtsanwalt Georg Clemens, Dipl.-Kfm. Christoph Diel, Dipl.-Kfm. Karl-Heinz Klein, Dipl.-Vwt. Hans-Jürgen Lenz, Dipl.-Ök. Kirk Mangels, Dipl.-Vwt. Stephan Schenk; Chef vom Dienst Bwt.(VWA) André Bayer.

markt intern Verlag GmbH, Grafenberger Allee 30, D-40237 Düsseldorf, Telefon 0211-6698-0, Telefax 0211-666583, www.markt-intern.de. Geschäftsführer Hans Bayer, Dipl.-Ing. Günter Weber, Prokuristen Bwt.(VWA) André Bayer, Dipl.-Kfm. Uwe Kremer, Rechtsanwalt Gerrit Weber, Olaf Weber, Justiziar Rechtsanwalt Dr. Gregor Kuntze-Kaufhold, Gerichtsstand Düsseldorf. Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages. Druck: Theodor Gruda GmbH Breite Str. 20, 40670 Meerbusch. Anzeigen, bezahlte Beilagen sowie Provisionen werden zur Wahrung der Unabhängigkeit nicht angenommen. ISSN 1431-3405