

## Bestleistungen zunehmend „Privatsache“?

Fünf „Private“ befanden sich dieses Jahr unter den besten sechs Großhandlungen beim Leistungsspiegel der Großhandel, den „marktintern“ aufgestellt hat. Bei Deutschlands privaten Großhandlungen ist die Freude groß.

Bestleistungen zunehmend „Privatsache“? Hans-Heinrich Kehr, Geschäftsführer der Pharma Privat-Kooperation, beantwortet diese Wortspiel-Frage schmunzelnd: „Zunehmend‘ stimmt – ‚reine‘ wäre wohl übertrieben in Anbetracht des Gesamt-Rankings.“ Tatsache ist, dass der Pharma Privat Geschäftsführer über das außergewöhnlich gute Abschneiden der Privaten und seine Freude darüber nicht vergessen hat, auch das allgemein hohe Niveau der Branche und der Wettbewerber zu loben. Was genau hat jedoch speziell zu den vermehrten Top-Bewertungen der privaten Großhandlungen geführt?

„Die Antwort darauf ist sehr komplex. Ich möchte an dieser Stelle nicht jeden abgefragten Leistungsparameter analysieren oder das Ergebnis der einzelnen Großhandlungen erläutern. Zu der erfreulichen Entwicklung kann man jedoch generell sagen, dass es Pharma Privat insgesamt gelungen ist, sich erfolgreich als Marke zu etablieren. Pharma Privat steht für einen Mix aus Tradition und modernen Strategien. Unser kumuliertes Knowhow – zu dem einzelne Häuser mit weit mehr als 100 Jahren Firmengeschichte beitragen – hat uns gelehrt, dass Stillstand insbesondere im pharmazeutischen Großhandel Rückschritt bedeutet. Gerade die Erzielung von Kundenzufriedenheit ist ein fort-

währender Prozess und verlangt von uns ständige Verbesserungen und die Entwicklung kreativer innovativer Kundenkonzepte“, erläutert Kehr. „Die auffallend große Zahl von privaten Großhandlungen im vorderen Feld des Leistungsspiegels ist das Ergebnis der ständigen Leistungsverbesserung jedes einzelnen Hauses – sei es in puncto Optimierung des Fortbildungsangebotes, professionelle Mitarbeiterschulungen oder auch die Investition in neue Techniken, um die Apothekenbetreuung im Innendienst zu verbessern. Jede Großhandlung hat hier ganz individuell an den eigenen neuralgischen Stellen angesetzt und ist dafür von ihren Kunden mit einem vorderen Ranking belohnt worden. Ich bin gespannt, ob es uns im nächsten Jahr gelingen wird noch mehr ‚Private‘ in die Erfolgsliga der Top-Bewerteten zu holen. Vorgenommen haben wir es uns auf jeden Fall“, schließt der Pharma Privat-Geschäftsführer ab.

Ganz privat und kundennah ließen es sich einige Geschäftsführer der ausgezeichneten Pharma Privat-Großhandlungen auch nicht nehmen, ihren Kunden nach der Veröffentlichung persönlich für die guten Bewertungen zu danken und ihnen zu versprechen, sich nicht auf dem Erfolg auszuruhen, sondern weiterhin Konzepte am Puls der Zeit für sie zu entwickeln.



**GROSSHANDEL** Freude über die Auszeichnung (v.l.): Hans-Heinrich Kehr, Geschäftsführer von Pharma Privat und Richard Kehr; Andreas Sauer, Geschäftsführer Leopold Fiebig, Ralph-D. Schüller, Geschäftsführer Ebert + Jacobi.