

Frau
Heidi Ehniss
Limburger Str. 46 C

61462 Königstein



04.02.10

Sehr verehrte Frau Ehniss,

nochmals danke ich Ihnen – auch im Namen unseres gesamten Teams – für die hervorragende Beratung, durch die Sie uns in sieben Monaten zu einer erfolgreichen ISO-Zertifizierung geführt haben.

Das durch Sie eingeführte Qualitäts-Management-System hat uns befähigt, unsere internen Arbeitsabläufe zu verbessern und dadurch weitgehend Fehler auszuschließen. Die zusätzlich eingeführten Dokumentationen ermöglichen genaue Rückverfolgungen aller Vorgänge und damit schnelle und effektive Reklamationsbearbeitungen, die wiederum zu Qualitätsverbesserungen führen.

Dank Ihrer Werkzeuge hat die Kommunikation im Team und nach draußen zum Kunden und Geschäftspartner eine neue Qualität erhalten. Kundenorientierte Beratung mit klaren Zielvorgaben steht seitdem noch mehr im Vordergrund.

Die anfängliche Skepsis einzelner Mitarbeiterinnen im Hinblick auf die Notwendigkeit der Anpassung bestehender Arbeitsprozesse wurde durch Ihre bestimmte und zielgerichtete Art ausgeräumt und in Zustimmung umgewandelt. Die Teamabende mit Ihnen waren immer ein Erlebnis. Das „Wir-Empfinden“ sowie das fachliche Selbstbewusstsein der Mitarbeiterinnen wurden gestärkt und machen sich seither positiv durch neue Motivation bei allen bemerkbar.

Wir werden in Zukunft verstärkt unser dokumentiertes Leistungspotential bei Krankenkassen, Arztpraxen, Seniorenheimen und Selbsthilfegruppen einbringen. Durch entsprechende Außenwerbung werden unsere Kunden auf die hohen Qualitätsstandards unserer Apotheke hingewiesen, wodurch wir uns deutliche Umsatzsteigerungen erhoffen. Erste messbare Erfolge sind schon in der Erhöhung der Kundenfrequenz und der verstärkten Nachfrage nach Kundenkarten zu verzeichnen.

Wir haben es nicht bereut, Sie als Beraterin für die Einführung eines QMS engagiert zu haben. Diese Entscheidung war „goldrichtig“! Durch die erreichte Zertifizierung genügen wir nicht nur formal den Qualitätsforderungen der Geschäftspartner, sondern haben einen deutlichen internen Nutzen erzielt.

Wir werden alles daran setzen, auch in Zukunft auf diesem hohen Qualitätsstandard weiter zu arbeiten, um damit den Fortbestand unserer Apotheke auch in politisch schwierigen Zeiten zum Wohl der Patienten und als sichere Arbeitsplätze für die Mitarbeiter zu erhalten.

Wir freuen uns, dass Sie uns noch ein Stück weit auf diesem Weg begleiten wollen.

Mit herzlichen Grüßen und allen guten Wünschen

Gerhard Wagner