

Serie „Verkaufsspezialistin im Sanitätshaus“

Fachkräftemangel, was nun?

Wo findet man heutzutage noch gute Leute? Inzwischen werben sich Sanitätshäuser erfahrene Fachkräfte gegenseitig ab. In vielen Häusern ist die Personalsituation angespannt. Häufig werden Urlaubssperren verhängt, ausgeschiedene Mitarbeiterinnen werden aus dem Ruhestand zurückgerufen. In der Grippezeit müssen einzelne Filialen sogar wegen Personalmangels vorübergehend geschlossen werden. Da kommt die Ausbildung zur Verkaufsspezialistin im Sanitätshaus für Neu- und Quereinsteiger (IHK-zertifiziert) gerade richtig. In MTDialog beschreibt Cordula Grimm, Trainerin mit langjähriger Branchenerfahrung, Hintergründe zu dieser Ausbildung und gibt eine Einführung zu einzelnen Themen. Die MTD-Artikel dienen damit zur Vertiefung der Kenntnisse für Neu-Einsteiger im Sanitätshaus.

Obwohl es die Ausbildung „In neun Tagen zum/r Verkaufsspezialistin“ noch nicht lange gibt, wird sie bereits rege genutzt. Weil sie „die Neuen“ in nur neun Tagen so fit für ihren neuen Beruf macht, „dass man sie im Laden alleine werkeln lassen kann“, wie Vorgesetzte berichten. Diese neue Art der Ausbildung hat sich in den vergangenen zwei Jahren bei insgesamt 70 Absolventen bewährt.

Attraktiv für Bewerber

Wegen des grassierenden Personalmanagements stehen Chefs oft selber im Laden, sind mit Verkauf und Backoffice überlastet. Deshalb nutzen sie die Neun-Tage-Schulung, um Branchenfremde und Quereinsteiger zu rekrutieren – egal, ob aus Lebensmittelhandel, Boutique, Pflege oder Arztpraxis. Das Angebot kommt auch bei den Bewerberinnen an.

Die bessere Branche

Dies entlastet Chefs und Kollegen bei der Einführung in die Hilfsmittel-Branche. Für viele Quereinsteiger sind „wir“ die bessere Branche: kein Schichtdienst, weniger körperliche Anstrengung und strapaziöse Arbeit. Und mit Menschen hat man weiterhin zu tun und kann ihnen helfen, gesund zu werden, mehr Lebensqualität zu gewinnen und aktiv zu bleiben.

Bislang gibt es die Ausbildung in zwei Varianten: über eine IHK (IHK Bayreuth und IHK Regensburg sowie HAWA Service), die das Angebot im Programm hat, und als In-House-Maßnahme für größere Sanitätshäuser ab vier Teilnehmern. Wer keine vier zusammenbringt, kooperiert mit anderen Häusern. Die Ausbildung besteht aus drei Modulen:

- Allgemeines Basiswissen zum Hilfsmittel-Markt und zu Krankenkassen

- Medizinische Grundlagen zu den Produkten
- Verkaufskompetenz, Motivation und Reklamation

Neun kompakte Tage

Manchmal fragen mich gestandene Praktiker: „Nur neun Tage? Das ist ein bisschen kurz.“ Wenn sie dann einen Versuchsballon wagen oder einen Kollegen aus der Branche, der diesen bereits gestartet hat, nach dessen Erfahrung mit seinen Absolventen fragen, legt sich die Skepsis. Die Absolventen bewähren sich in der Praxis. Vor allem dann, wenn wir die Alternative betrachten.

Bei anderen Qualifizierungsmaßnahmen laufen Quereinsteiger eineinhalb Jahre neben dem erfahrenen Personal her, besuchen immer wieder Tagesseminare, wobei Kosten in Höhe von nicht selten bis zu 15.000 Euro anfallen, bis die neue Kraft endlich so weit ist. Die neue Ausbildung ist kostengünstiger und vor allem schneller.

i Im ersten Teil geht es um das Thema „Einzelhandel mit Präqualifizierung“.

Cordula Grimm ist als Management- und Unternehmer-Coach und Trainerin seit über 25 Jahren auf dem Gesundheitsmarkt unterwegs. In mehr als 1.800 Seminaren und Vorträgen weltweit hat sie sich als gefragte mehrsprachige Expertin ausgezeichnet. Ihre Kompetenz zieht sie aus ihrer Qualifikation als psychologische Managementtrainerin. Ihr Motto: „Lösungen, wo andere Probleme sehen.“ Weitere Informationen unter: www.cg-p3.de



Serie „Verkaufsspezialistin im Sanitätshaus“ (1)

Einzelhandel mit Präqualifizierung

Wo findet man heutzutage noch gute Leute? Anhand des IHK-zertifizierten Ausbildungsprogramms „Verkaufsspezialistin im Sanitätshaus für Neu- und Quereinsteiger“ gibt Cordula Grimm, Trainerin mit langjähriger Branchenerfahrung, in MTDialog praktische Tipps zur Vertiefung der Kenntnisse für Neu-Einsteiger im Sanitätshaus.

Die aktuelle Ausbildungsverordnung sieht immer noch vor, dass in Sanitätshäusern „Einzelhandelskaufleute“ ausgebildet und beschäftigt werden. Dabei unterscheidet sich die Hilfsmittel-Branche prägnant von sonstigen Einzelhandelsbranchen. Denn hier geht es nicht vorrangig um durchschnittliche Margen. Prägend ist vielmehr das Mehrschichtmodell des Hilfsmittelmarktes. Und wer dieses System nicht kennt, kann den Auftrag eines Kunden in Form seines Rezepts praktisch nicht bearbeiten. Genau das vermittelt die Berufsschule jedoch nicht, sondern Chef und Kollegen.

Der Betrieb muss einspringen, wo die Schule Lücken lässt. „Normaler“ Einzelhandel kennt nur zwei Schichten: Hersteller/Lieferanten auf der einen Seite sowie Nachfrager wie Fachgeschäfte und Kunden auf der anderen. Unser Markt hat vier Schichten oder Säulen.

Die vier Säulen des Sanitäts-Fachhandels

Die erste Säule ist der Gesetzgeber. Er schreibt den Krankenkassen als zweiter Säule im System via Sozialgesetzbuch vor, welche Produkte für wen von den gesetzlichen Kostenträgern bezahlt werden können. Die dritte Säule besteht aus den Leistungserbringern (z. B. Sanitätshäuser, Orthopädie- und Rehathechnik-Fachgeschäfte). Diese handelt z. B. über ihre Verbände mit der zweiten Säule die Preise für

medizinische Hilfsmittel aus, damit die vierte Säule, der Kunde oder Patient, an sein Hilfsmittel kommt.

Entscheidend ist, dass jeder Versicherte einen gesetzlichen Anspruch auf ein medizinisches Hilfsmittel hat (§ 33 SGB V). Und ein Sanitätshaus ist gemäß Sozialgesetzbuch V ein gesetzlicher Leistungserbringer, der bestimmte personelle, fachliche und räumliche Vorgaben erfüllen muss, um mit den Krankenkassen Lieferverträge abschließen zu können. Das Stichwort heißt Präqualifizierung.

Knackpunkt Präqualifizierung

Um die Präqualifizierung erhalten zu können, muss ein Sanitätshaus seine Eignung belegen, indem es die ca. 70 Seiten der Anforderungen der „Präqualifizierung für Leistungserbringer von Hilfsmitteln“ erfüllt, nachweist und dokumentiert. Denn bei der Versorgung mit medizinischen Hilfsmitteln geht es um das schutzwürdige Interesse des Patienten. Ohne Erfüllung von bestimmten Qualitätskriterien kann ein Sanitätshaus also keinen Versicherten auf Kosten von dessen Krankenkasse versorgen.

i *Im nächsten Teil geht es um das Thema „Eigenanteil und Aufzahlung“.*