

Neues Betriebs- und Marketingkonzept

Sichtbarer Ausdruck des neuen Leitbildes und des neuen Betriebskonzeptes war der in Würzburg präsentierte Musterbetrieb, der nach Plänen von Martin Dombrowski und Franz-Josef Ober gestaltet wurde. Das Komplettangebot rund um den Fuß in einem freundlichen Ambiente, eine mitarbeiterfreundliche Werkstatt sowie die Finanzierbarkeit für einen Durchschnittsbetrieb waren die Grundgedanken bei der Entwicklung.

Auf dem Weg zum Gesundheitsmarkt

Kunden- und mitarbeiterorientiert ist das neue Marketing- und Betriebskonzept der Landesinnung Bayern, das auf dem Jahreskongress im Juli in Würzburg vorgestellt wurde. Dem sichtbaren Ausdruck dieser neuen Konzeption - dem in Würzburg vorgestellten Musterbetrieb - ging eine intensive Analyse der Betriebe und des Gesundheitsmarktes voraus. Das neue Konzept soll innerhalb der nächsten fünf Jahre von einem Großteil der Betriebe umgesetzt werden.

Anlaß für die Analyse waren die durch das neue Gesundheitsstrukturgesetz bedingten Einbußen in vielen Orthopädieschuhtechnikbetrieben. Vieles hat sich im Gesundheitsbereich verändert und vieles wird sich in der Zukunft noch ändern. Die

Leistungen der Kassen sind, der private Bedarf an Gesundheitsprodukten steigt. Das macht Patienten kritischer und leistungsbewusster, mit der Folge, daß auch die Leistungserbringer untereinander in Konkurrenz treten werden. Daß zu den

Leistungserbringern im Bereich der Fußgesundheit schon heute nicht mehr nur die Orthopädienschuhmacher gehören, ist an vielen Beispielen zu beobachten. Andere Handwerker, Ärzte und auch die Industrie versuchen verstärkt in diesem Bereich Fuß zu fassen und ihren Umsatz direkt mit den Verbrauchern zu machen.

„Wie gut sind Betriebe auf diesen Wettbewerb vorbereitet?“ fragte man sich in Bayern. Eine Befragung unter den Betrieben sollte zeigen, wo die Betriebe heute stehen. An

der Strukturanalyse beteiligten sich 160 Betriebe, die genaue Auskunft über ihre Betriebsdaten gaben. Aus den gesammelten Daten errechnete man bei der Landesinnung die Daten für den Durchschnittsbetrieb in Bayern. Beim Durchschnittsbetrieb handelt es sich um eine Personengesellschaft, die seit 29 Jahren existiert, im Jahr zirka 700 000 Mark Umsatz macht, und fünf Mitarbeiter beschäftigt, zwei davon im Handel und zwei in der Werkstatt. Die Kunden sind zu 88 Prozent Kassenpatienten und zu 12 Prozent Privatpatienten. Die meisten Betriebe liegen in einer Innenstadtlage in Städten mit weniger als 50 000 Einwohnern.

Auffallend bei der Analyse war vor allem, daß



Zur Komplettversorgung gehört auch das Angebot an Sanitätsartikeln, u.a. die Versorgung mit Bandagen und Kompressionsstrümpfen sowie...

... die Fußpflege. Beides findet in modernen Räumen statt, die eine intime Atmosphäre für individuelle Beratung und Problemlösung bieten. Alle Räume sind mit Computern ausgestattet, die untereinander vernetzt sind. So ist jederzeit der Zugriff auf alle notwendigen Daten möglich.



KOMPETENT

Fast 25 Jahre Rezeptabrechnung und EDV-Service sind eine solide Basis für eva NOVA. Vieljährige Erfahrung, Sicherheit, Zuverlässigkeit und Wirtschaftlichkeit haben uns zu einem kompetenten Partner der Orthopädie-Schuhtechnik und eva NOVA zum erstklassigen Branchenpaket gemacht. Mit dieser doppelten Kompetenz haben eva NOVA und opta data weit mehr als tausend Freunde gefunden, überall in Deutschland und in Österreich. Und täglich werden es mehr. eva NOVA und opta data - zwei verlässliche Partner für eine wichtige Branche im

Gesundheitswesen. eva NOVA entlastet den täglichen Geschäftsablauf und liefert gesicherte Informationen für größere Erfolge. Kommunikationstechnologie, die mit den Anforderungen wachsen kann. Zukunftssicher, innovativ und einfach zu handhaben. Und dazu die opta data Garantie, mit Rat und Tat sofort und allorts präsent zu sein. So ist eva NOVA eine wirtschaftlich sinnvolle Investition, die sich bezahlt macht.



opta data Niederlassungen in:
Oldenburg, Tel. 04 41 / 92 06 20
Erfurt, Tel. 03 61 / 6 43 07 65
Chemnitz, Tel. 03 71 / 90 00 01
Genthin, Tel. 03 93 33 / 80 27 86
Linz / Österr. Tel. 07 32 / 80 83 80

opta data GmbH, Postfach 12 01 82,
45 313 Essen, Tel. 02 01 / 3 20 68 00,
Fax 02 01 / 3 20 68 40



Das Schaubild zeigt, wo sich die Orthopädie-schuhtechnik im Bewußtsein der Kunden befindet: Ein Handwerk, das im Bereich Krankheit angesiedelt ist. Freiwillig kommen deshalb die wenigsten in die OST-Betriebe. Die Zukunft liegt aber bei gesunden und gesundheitsbewußten Kunden, die mit dem neuen Leitbild und dem neuen Betriebskonzept angesprochen werden sollen.

zwar über 60 Prozent der Betriebe in der Innenstadt oder einer Fußgängerzone liegen – eigentlich ideal für Kunden –, aber nur 20 von 160 Betrieben samstags geöffnet haben. Außerdem zeigte die Analyse, daß mit der Betriebsgröße auch die Effizienz

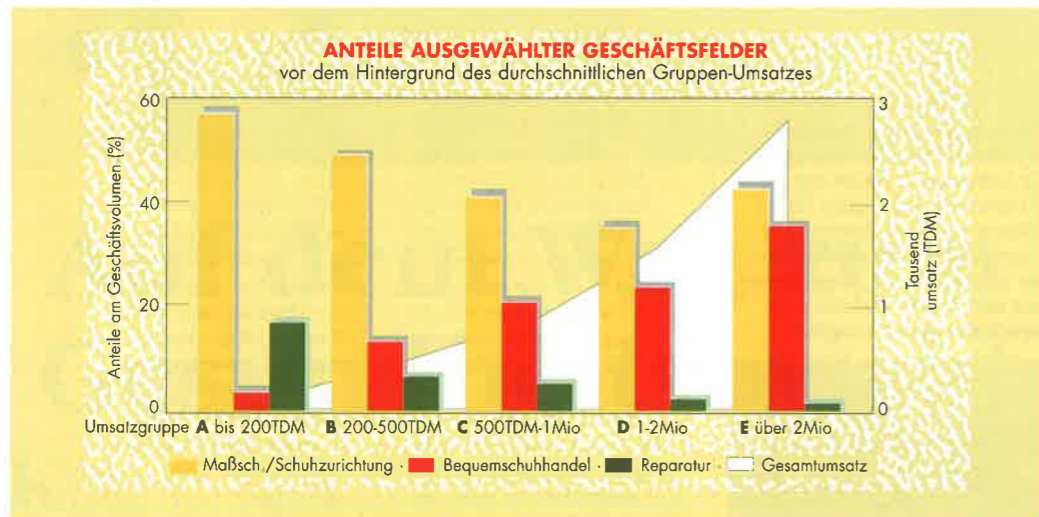
steigt. Zwar ist der Umsatz pro Mitarbeiter bei allen Betriebsgrößen fast gleich (ca. 150 000 Mark), allerdings steigt mit der Betriebsgröße auch der Umsatz pro Quadratmeter Betriebsfläche. Je größer der Betrieb ist, umso höher ist der Handelsanteil, und die

Werkstatteleistung tritt in den Hintergrund.

Zu wenig am Markt orientiert

Nachdem man die eigenen Betriebe befragt hatte, wollte man auch wissen, wie die Orthopädie-

schuhtechnik von außen gesehen wird. Von der Industrie wurde kritisiert, daß sich die Leistungen vor allem auf den kranken Kunden konzentrieren. Im Hinblick auf die Bearbeitung des Gesundheitsmarktes sei dies negativ zu bewerten. Die OST-Betrie-



Je größer der Betrieb, desto bedeutender wird der Anteil des Handels. In Zukunft soll der Handelsanteil auch beim Durchschnittsbetrieb ausgebaut werden, vor allem mit Sanitätsartikeln.

be sollten sich mehr am Handel und am Dienstleistungsbereich orientieren. Die Kunden äußerten in der Befragung, daß sie die handwerkliche Kompetenz schätzen. Alles weitere wurde jedoch negativ bewertet. Auch die Ärzte bewerteten die handwerkliche Kompetenz sehr hoch. In bezug auf Kundenorientierung und Ladeneinrichtung äußerten sie dieselbe Kritik wie die Industrie. Wie die Orthopädie-schuhtechnik im Markt allgemein gesehen wird, läßt sich auf eine

Fußcheck-Center heißt heute, was früher eine einfache Maßkabine war. Hier sollen Kunden auch ohne Rezept versorgt werden. Im Mittelpunkt stehen die jeweils computergestützten Meßeinheiten zur Fuß- und Fußdruckmessung. Neben den High-Tech-Anlagen findet sich dort natürlich auch die übliche technische Ausstattung wie das Gipsbecken oder der erhöhte Anmeßplatz. Auf kundengerechte Gestaltung wurde besonderen Wert gelegt. Der Raum wirkt hell und freundlich und ist vor allem nicht einsehbar. Dadurch wird jene intime Atmosphäre geschaffen, die eine qualifizierte Beratung braucht.



Kronacher Schäftefabrikation

Handwerk und High Tech

Wir verbinden traditionelles Handwerk mit modernster, computerunterstützter Fertigung. Daher bieten wir technisch und modisch individuelle Einzelanfertigung mit kürzesten Lieferzeiten.

Ihr Problem - unser Schafft

Dieter Dressel
Orthopädieschäfte

Joh.-Nik.-Zitter-Str. 6 · 96317 Kronach · Telefon 092 61 / 208 23 · Telefax 092 61 / 521 95

Heute schon gespart?

Wenn ja, sind Sie bereits unser Kunde. Wenn nicht, wird es höchste Zeit dafür.

Die Rezeptabrechnung, die wir bereits für über 13.000 Kunden in Deutschland durchführen, bieten wir natürlich auch für die Bereiche Orthopädietechnik/ Orthopädie-schuhtechnik, Bandagisten und Sanitätshäuser an.

Und das geht denkbar unkompliziert:

Sie schicken uns Ihre Rezepte, wir schicken Ihnen Ihren Scheck. Wenn Sie wollen sogar binnen 48 Stunden. Und das zu einem Preis, der Sie staunen lassen wird.

Wie das geht? Ganz einfach:

Abrechnung ist für uns keine Kunst, sondern vielmehr das Ergebnis über 40-jähriger Dienstleistung für unsere Kunden. Dieses Know-how spart Ihnen Zeit und Geld und hat uns zu einem der führenden Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen werden lassen.

Die Unterlagen für Ihre kostenlose Probeabrechnung liegen bereit.

Wann fordern Sie uns?

Kostenlose Probeabrechnung. Sofortauszahlung für die Bereiche Orthopädietechnik/ Orthopädie-schuhtechnik, Bandagisten und Sanitätshäuser in 48 Stunden!

Optica
Abrechnungszentrum
Dr. Güldener GmbH

Postanschrift:
Postfach 10 36 61 · 70031 Stuttgart
Hausanschrift:
Marienstraße 10 · 70178 Stuttgart
Telefon 07 11/61 94 70

Niederlassungen

12165 Berlin
Tel. 0 30/7 93 40 41
Fax 0 30/7 93 40 43

40210 Düsseldorf
Tel. 02 11/37 92 93

60001 Frankfurt/M.
Tel. 0 69/28 49 62
Fax 0 69/28 59 74

99867 Gotha
Tel. 0 36 21/5 60 37

06108 Halle/Saale
Tel. 03 45/2 67 96
Fax 03 45/2 88 94

22549 Hamburg
Tel. 0 40/2 20 46 84
Fax 0 40/8 00 39 29

80999 München
Tel. 0 89/89 21 96
Fax 0 89/89 21 98 92



Vor allem an die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter wurde bei der Gestaltung der Werkstatt gedacht. Der Maschinenraum wurde von den Fertigungsbereichen getrennt, um die Staub- und Lärmentwicklung in der Werkstatt einzudämmen (für die Ausstellung wurde auf den Einbau von Türen verzichtet). Auf große Lagerflächen wurde bewußt verzichtet; es ist günstiger, Material kurzfristig zu beschaffen.

einfache Formel bringen: Das unterstützende Handwerk mit Hilfen für kranke Füße auf Rezept.

Ohne Arztrezept: Neue Zielgruppen

Daß man in Zukunft nicht wird bestehen können, wenn man sich auf die Patienten verläßt, die mit dem Rezept vom Arzt kommen, darüber war man sich klar. Zumal auch diese Patienten Preis und Leistung vergleichen werden, sollten sie für ihre Versorgung Zuzahlungen leisten müssen.

Sicher werden in Zukunft auch die klassischen Patienten versorgt werden. Daneben muß man aber neue Zielgruppen gezielt ansprechen, so das Fazit der Untersuchung. Aktive Senioren, Berufstätige mit hoher Belastung

der Beine und Füße, gesundheitsbewußte Erwachsene, Kinder sowie Sportler seien bereit, für ihre Fußgesundheit Geld auszugeben und könnten von der Orthopädieschuhtechnik versorgt werden. Dazu müsse neben den klassischen Leistungen auch die Fußpflege und Sanitätsprodukte angeboten werden.

Mit der neuen Strategie sollen die Stärken des Handwerks, die ja von allen anerkannt werden, markt- und kundenorientiert ausgebaut werden: Maßarbeit für individuelle Problemlösungen rund um Fuß und Schuh. In diesem Sinne wurde für die Betriebe ein neues Leitbild formuliert, das auch nach innen wirken soll. Jeder im Betrieb soll sich damit identifizieren: vom Inha-

ber, seinem „Nachfolger“ bis zu den Mitarbeitern.

Wichtigste Punkte in diesem neuen Leitbild sind die Kundenorientierung sowohl in der Leistung als auch im Ambiente, das Bewußtsein, daß man einen gesellschaftlich wichtigen Beitrag zum Gesundheitswesen leistet, das Streben nach unternehmerischem Erfolg sowie das Wissen, daß der unternehmerische Erfolg auf den Leistungen der Mitarbeiter beruht.

Mit der Umsetzung dieses neuen Leitbildes in den Betrieben soll es gelingen, die Orthopädieschuhtechnik neu im Markt und im Bewußtsein der Verbraucher zu positionieren. Wo die Orthopädieschuhtechnik angesiedelt werden soll, ist eindeutig: Von der Ecke „Krank-

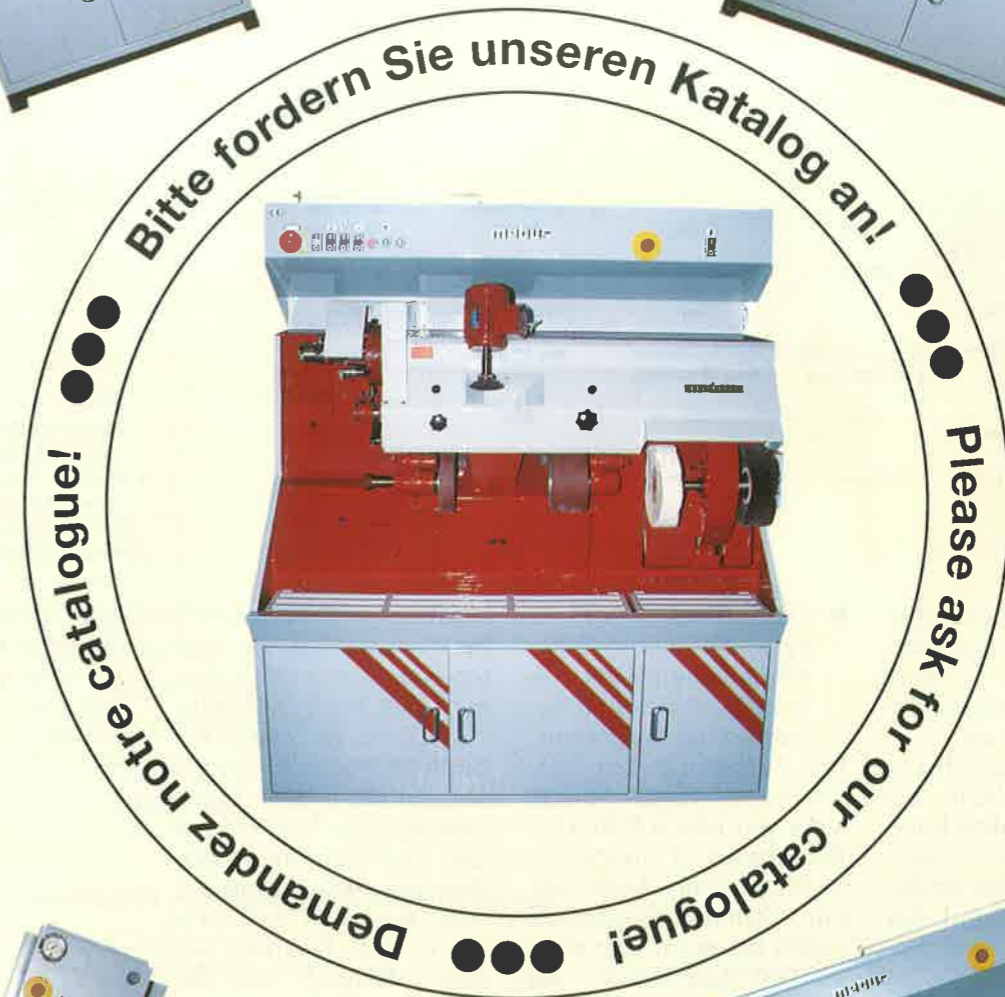
heit“ soll der Sprung hin zum Bereich „Gesundheit“ geschafft werden.

Die vier Betriebstypen

Wie dieser Sprung für die einzelnen Betriebe geschafft werden kann, darüber hat man sich auch schon Gedanken gemacht. Nicht alle Betriebe haben dieselben oder ähnliche Voraussetzungen. Die Entwicklungsmöglichkeiten mancher Betriebe werden aufgrund ihrer Lage beziehungsweise der Größe des Ortes, in dem der Betrieb liegt, auch in Zukunft begrenzt sein. Aus diesem Grund wurden vier verschiedene Betriebstypen definiert und es wurden die Kennzahlen dafür errechnet.

► Der Betriebstyp A1 ist

MEBUS ORTHOPÄDIE



MEBUS ORTHOPÄDIE

Die neuen OST-Betriebstypen

BEREICHE	SOLL-WERTE/KENNZEICHEN			
	A1	A2	B	C
UMSATZ				
HANDEL:	-/-	-/-	300 TDM	800 TDM
WERKSTATT:	180 TDM	700 TDM	700 TDM (incl. Fußp.)	700 TDM
GESAMT:	180 TDM	700 TDM	1,0 Mio.	1,6 Mio.
PERSONAL				
HANDEL:	-/-	-/-	1 1 Fußp.	2 + 1
WERKSTATT:	1	3 + 1	3 + 1	3 + 1
GESAMT:	1	4	6	7
STANDORT/LAGE:	Stadtkern, Parkmöglichkeit ÖNV	wie A	wie A	Innenstadt, City Randlage, Anbindung an ÖNV
EINWOHNER:	30-50 000	wie A	wie A	ab 50 000
GRÖSSE (qm)				
HANDEL:			s. Beratung	ab 80 qm
WERKSTATT:	40 qm	70 qm	70 qm	50-70 qm
EMPFANG/BERATUNG/ KABINE:	20 qm	30 qm	80 qm	30-40 qm
SCHAUFENSTER:	3 m	3 m	10-15 m	15 m
ÖFFNUNGSZEITEN:	wie Dienstleister (incl. Samstag)	wie Dienstleister (incl. Samstag)	wie Handel	wie Handel
WERBE-ETAT: (ANTEIL AM UMSATZ)	2%	2%	4%	4%
MITARBEITER-SCHULUNG:	2 Tage	2 Tage	4 Tage	4 Tage

der reine Werkstattbetrieb. Als Alleinmeisterbetrieb bietet er ausschließlich Orthopädie-schuhtechnik an.

► Auch der Betriebstyp A2 bietet die reine Orthopädie-schuhtechnik. Der Unterschied zum Typ A1 liegt im größeren Standort und der durchschnittlichen Personalbesetzung.

► Der Idealbetrieb der Zukunft soll der Betriebstyp B sein, in dem Orthopädie-schuhtechnik und Handel vereint sind. Die klassischen OST-Leistungen werden durch einen Komplettservice abgerundet. Im Programm finden sich Kompressionsartikel, Bandagen, Fußpflegeservice, Fußpflegeprodukte sowie Schuhe für die individuelle Versorgung mit entsprechender Zurechtung.

► Der Betriebstyp C verbindet Orthopädie-schuhtechnik mit einem spezialisierten Bequemenschuhprogramm.

Die Steigerung des Umsatzes auf eine Million Mark pro Jahr soll für den Betriebstyp B angestrebt werden. Zum Vergleich: Ein Durchschnittsbetrieb macht heute im Jahr zirka 700 000 Mark Umsatz. Als Voraussetzung dafür sieht man die Steigerung des Umsatzes pro Kunde und natürlich das Erschließen neuer Zielgruppen. Der Handelsanteil mit Sanitätsartikeln soll ausgebaut werden.

In fünf Jahren fast nur „Idealbetriebe“

Für die Umsetzung dieses neuen Konzeptes hat man sich in Bayern viel vorgenommen. Etwa 70 Prozent der Betriebe sollen schon in fünf Jahren dem neuen

Idealtyp entsprechen. Reine Werkstattbetriebe dürften dann nur noch 20 Prozent aller Betriebe ausmachen. Etwa 10 Prozent der Betriebe, so die Prognose, werden dann dem Typ C entsprechen. Daß man in der Landesinnung schon das optimale Konzept hat, maß man sich dort nicht an. In den Bezirken soll dieses Konzept nun diskutiert und weiterentwickelt werden. Damit jeder Betrieb selbst ermitteln kann, wo er steht, will die Landesinnung einen „Leitfaden zur Analyse des Betriebs und des Umfeldes“ sowie eine „Checkliste für die Ermittlung des individuellen Entwicklungsbedarfes“ zur Verfügung stellen.

Daß dabei nicht unerheblich in die Betriebs- und Personalausstattung investiert werden muß, ist allen Beteiligten klar. Dies sei jedoch notwendig, um

Die vier von der Landesinnung Bayern definierten Betriebstypen, an denen man seinen eigenen Betrieb orientieren kann. Ein Leitfaden soll bei der Analyse des eigenen Betriebs helfen.

auch gesunde und gesundheitsbewußte Kunden anzusprechen und so eine neue, zukunftssichere Position im Markt zu erreichen. *be*

Quelle: Vortrag des bayerischen Landesgeschäftsführers Heinz-Dieter Berkau bei der Jahrestagung 1994 in Würzburg

ORTHOPÄDIE-SCHUHTECHNIK

live

Täglich.
In unseren Musterwerkstätten
und Ausstellungsräumen.

Leitfaden nach Schenck

Verkaufsräume
Empfangstheken
Wartebereiche
Kabineneinrichtungen
Maßstuhlsysteme
Fußanalyse-Zentrum

Werkstatteinrichtungen:
Arbeitstische
Klebearbeitsplätze
Gießharzarbeitsplätze
Absauganlagen
Lagersysteme

innovativ – funktionell – individuell

STIMOVON

Spezialeinrichtungen für die Orthopädie-Schuhtechnik

D-77855 Achern/Baden
Neulandstraße 11 (Gewerbegebiet)
Tel.: 07841/3010 + 3019
Fax: 07841/28321