

## Ticketsystem schafft Ordnung und belebt die Offizin



In der jüngsten Veranstaltung der *apo.future.lab*-Serie „Warteschlangen steuern – Ticketsysteme in Apotheken“ am 13. 3. 2013 konnten die TeilnehmerInnen sich Information aus erster Hand über die Wirksamkeit von Nummernsystemen holen. Dr. Elke Gruber-Schwarz (Marketing- und Strategieberaterin), Mag. pharm. Marcel Mathà (Vitalapotheke in Wien 23) und Ing. Bernhard Litschauer von Kapsch BusinessCom schilderten den Kunden- und Apothekernutzen und stellten das System in einer Demoversion „zum Angreifen“ vor. Interessante Einblicke gab es in das Kundenverhalten: Klassische oder amerikanische Schlange oder auch Bienenschwarm werden die jeweiligen Formen des **Anstellens vor der Tara** genannt. Jede einzelne dieser Formen wird als **potenziell konfliktreich** eingestuft. Kunden sind damit beschäftigt, ihren Platz zu verteidigen. Das verhindere die Nutzung der Freiwahl in der Wartezeit und bringe Stress für Kunden und Mitarbeiter, erläuterte Elke Gruber-Schwarz. Kunden stießen in Bereiche der Offizin vor, die früher einfach übersehen wurden, berichtete auch Apotheker Marcel Mathà nach über einjähriger Erfahrung mit dem System.

Abhängig von Ausgangslage (Kundenfrequenz, Offizingröße) und Zielsetzung (Entspannung der Situation, bessere Konzentration auf Beratung, Erhöhung des Freiwahlumsatzes) kann der Einsatz eines Nummernsystems zu einem echten Mehrwert in der Apotheke beitragen.



Mag. Edith Kollermann, Geschäftsführerin der Veranstalter **PFK+Partner Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung** und **PFK Best Practice** kündigte bereits die nächste Veranstaltung am **10. April 2013** zum Thema: „Veränderung braucht neue Kommunikation“ an, welche Erkenntnisse zur Kunden- und Mitarbeiterkommunikation verspricht.

Infos dazu unter: [www.pfk-bestpractice.at](http://www.pfk-bestpractice.at)

## STEUERTIPP

### Prämie für Forschung und experimentelle Entwicklung lukrieren

Der Gesetzgeber fördert Investitionen in Forschung und experimentelle Entwicklung mit 10 % der damit verbundenen Ausgaben. Das Stabilitätsgesetz 2012 hat die steuerliche Forschungsförderung per 1. 1. 2013 in ein paar Punkten neu geregelt.

Der Forschungsfreibetrag wurde gestrichen, es gibt also nur noch die seit 2011 auf 10 % erhöhte Forschungsprämie. Neu ist das Erfordernis eines Gutachtens durch die Forschungsförderungsgesellschaft (FFG).

Die Forschungsprämie kann in Anspruch genommen werden, wenn Sie verbesserte Materialien, Verfahren, Produkte etc. systematisch und unter Einsatz wissenschaftlicher Methoden entwickeln. Förderungswürdig sind dabei mit der Forschung zusammenhängende Löhne und Gehälter, Investitionen in das Anlagevermögen, sonstige Aufwendungen und zugekaufte Teilleistungen, Gemeinkosten und Zinsen. Auch ein nach außen vergebener Forschungsauftrag berechtigt zur Inanspruchnahme der Forschungsprämie (Auftragswert begrenzt mit 1 Mio. € pro Jahr).

Die Forschungsprämie muss gesondert beim Finanzamt beantragt werden, und zwar für ein Geschäftsjahr vor Rechtskraft des Bescheides über die Einkommensteuer des betreffenden Jahres.

### STEUERTIPP

Wenn Sie also mit eigener Forschung und Entwicklung, z. B. bei Eigenprodukten, befasst sind, sollten Sie die Möglichkeiten der Inanspruchnahme der Forschungsprämie überprüfen und diese rechtzeitig beantragen.

## PFK+PARTNER

Potenziale erkennen  
Flexibel agieren  
Kundenorientiert denken

**Mag. Peter Kollermann**  
Geschäftsführender Gesellschafter

**PFK+Partner**  
Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungs-GmbH  
**Mariahilfer Straße 54/5.Stock**  
**1070 Wien**

[office@pfk-partner.at](mailto:office@pfk-partner.at)  
[www.pfk-partner.at](http://www.pfk-partner.at)  
Tel.: +43 1/522 08 00-0  
Fax: +43 1/522 08 00-27

Maßgeschneiderte Steuerberatung für Apotheken

