



Kommunikationsleitfaden
Sales/Customer Care/Marketing Apotheke

Nur wer verstanden wird, kann auch überzeugen.

Eine gute und einheitliche Sprache ist die Basis und das Ziel unserer gesamten Kommunikation – so vermitteln wir Vertrauen und schaffen damit die Grundlage für Interesse und eine Kundenbeziehung.

Die Mitarbeiter*innen sind das Sprachrohr von NOVENTI. Die Kolleg*innen von Sales sind oft der erste persönliche Kontakt einer Apothekenfachkraft oder leistungserbringenden Person mit NOVENTI, der Customer-Care-Bereich übernimmt die Kundinnen und Kunden und führt die Kommunikation fort.

Für den Dialog mit Kundinnen und Kunden sowie Partnerinnen und Partnern haben wir im Baukastensystem Vorlagen erstellt, die dabei helfen sollen, die richtigen Kernbotschaften in die persönliche Kommunikation zu übernehmen und einheitlich aufzutreten.

Für die generellen Pain Points unserer Kund*innen (Angst, Überforderung, Zeitmangel) haben wir jeweils eine Kernbotschaft mit unterschiedlichen Benefits und Begründungen vorformuliert, wie und warum wir von NOVENTI ihnen in ihrem Arbeitsalltag helfen könnten.

Sie können direkt unter den Vorlagen das auswählen und in Ihre Kommunikation übernehmen, was am besten zu der jeweiligen Kommunikationssituation passt.

Anwendung

Was ist der Pain? Was beschäftigt unsere Kund*innen?

Das ist pro Kund*in individuell – wir haben alle Sorgen und Unsicherheiten zusammengetragen und geclustert in:

Angst

Überforderung

Zeitmangel

Für jede der drei übergreifenden Herausforderungen, vor denen unsere Kund*innen stehen, den sogenannten Pain Points (Angst, Überforderung, Zeitmangel), haben wir eine Kernbotschaft mit unterschiedlichen Benefits für Kund*innen und Begründungen vorformuliert, warum wir ihnen damit helfen können.

Auf den folgenden Seiten finden Sie die vorformulierten Kernbotschaften. Wählen Sie aus, welcher Kommunikationsbestandteil sich am besten in Ihre Kommunikation integrieren lässt, und übernehmen Sie die Textbausteine.

Rückfragen zu den Kernbotschaften bitte per E-Mail an: dvc@noventi.de

Wie können wir unseren Kund*innen helfen?

Pain Point:

Kernbotschaft:

Angst

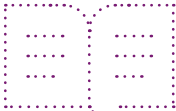
jeden Monat ein gutes Gefühl.

Überforderung

Partner – heute und morgen.

Zeitmangel

Zeit für das Wesentliche.



Jeden Monat ein gutes Gefühl.

Pain Point: **Angst**

Einordnung: Das Thema Abrechnung ist für die Zielgruppen mit großer Unsicherheit verbunden: Insolvenz-sicherheit der Abrechnungszentren (AVP), Finanzierung bei steigenden Zinsen & Abrechnungsfehler führen zu Retaxationen und finanziellen Einbußen. **Es braucht eine sichere Abrechnung und einen verlässlichen Partner, um liquide zu bleiben.**

Kunden-Pain-Point:
Angst

Botschaft: **jeden Monat ein gutes Gefühl.**

Textbaustein für Kommunikation

1

Jeden Monat ein gutes Gefühl. Mit den Lösungen von NOVENTI rechnen Sie sorgenfrei ab – dank mehrstufigem Retaxschutz und sicherer Auszahlung.

2

Mit NOVENTI an Ihrer Seite haben Sie jeden Monat ein gutes Gefühl und langfristig einen sicheren Abrechnungspartner dank zertifizierter Rezeptabrechnung – für Apotheken bewährt seit 1900.

3

Jeden Monat ein gutes Gefühl – und den nächsten Monat im Blick. Mit unserer Auszahlungsprognose wissen Sie genau, mit welchem Betrag Sie im Folgemonat rechnen können.

4

Jeden Monat finanzielle Freiheit und ein gutes Gefühl – mit sicheren Auszahlungen zum Wunschtermin.

5

NOVENTI – immer auf der sicheren Seite im Apothekenalltag. Wir sorgen für zuverlässige Rezeptabrechnung und Liquidität zum Wunschtermin.

Kundenvorteil

- Sichere und zuverlässige Abrechnung
- Sorgenfrei abrechnen mit Schutz vor Retaxationen
- Langfristige Stabilität durch transparente Preise
- Sicherer Abrechnungspartner
- Finanzielle Freiheit/Polster, wenn es darauf ankommt
- Finanzielle Freiheit/Polster, wenn es darauf ankommt
- Sichere und zuverlässige Abrechnung
- Sicherer Abrechnungspartner

Leistung/Lösung

- Sichere Auszahlung
- Mehrstufiger Retaxschutz (Apo)
- Transparenz in der Rezeptabrechnung /Auszahlungsprognose (Apo > Portal)
- Transparenz in der Rezeptabrechnung/ Auszahlungsprognose (Apo > Portal)
- Liquidität zum Wunschtermin
- Liquidität zum Wunschtermin

Partner – heute und morgen.

Pain Point: **Überforderung**

Einordnung: Die Digitalisierung stellt die lokalen Versorger in Deutschland vor große Herausforderungen. Während globale Unternehmen vor allem Apotheken bedrohen, bremst der Staat die Digitalisierung des gesamten Gesundheitsmarktes immer wieder aus. **Es braucht einen verlässlichen Partner, der die lokalen Versorger begleitet und unterstützt.**

Kunden-Pain-Point:
Überforderung

Botschaft: **Partner – heute und morgen.**

Textbaustein für Kommunikation

- 1

Vertrauen in das Morgen. Als erfahrener Partner an Ihrer Seite kümmern wir uns schon heute um moderne und praxisnahe Lösungen für die lokale Gesundheitsversorgung von morgen.
- 2

Als digitaler Partner für die Versorger vor Ort bieten wir Ihnen moderne Lösungen und unterstützen Sie bei der Nutzung und Anbindung an Ihre Telematikinfrastruktur. So begleiten wir Sie Schritt für Schritt in Richtung Zukunft. Damit Sie sich ganz auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren können. Wir sind Partner heute und morgen.
- 3

Immer zur Stelle, langfristig an Ihrer Seite. Wir bieten Ihnen verlässliche Lösungen, die Ihren Arbeitsalltag erleichtern – durch einfache Einrichtung und Anwendung. So begleiten wir Sie Schritt für Schritt in die lokale Gesundheitsversorgung von morgen.
- 4

Ob DiGas oder eRezept, Abrechnung oder Software – mit unserer langjährigen Expertise begleiten wir Sie auf unserem gemeinsamen Weg zur Gesundheitsversorgung von morgen.
- 5

Heute und morgen. Wir unterstützen Sie bei der Digitalisierung Ihrer Apotheke als erfahrener Experte und zuverlässiger Partner an Ihrer Seite.

Kundenvorteil:
Unterstützung bei zukunftsrelevanten Themen

- Lösungen für das Gesundheitswesen von morgen
- Lösungen für das Gesundheitswesen von morgen
- Einfache Nutzung und Anbindung (Automatisierung, Bürokratieabbau)
- Lösungen für das Gesundheitswesen von morgen
- Lösungen für das Gesundheitswesen von morgen

Leistung/Lösung:
Anbindung an Telematikinfrastruktur/
Schnittstellen zur Branchensoftware

- Erfahrener Partner
- Erfahrener Partner
- Vorreiter in Sachen Digitalisierung
- Experte mit fachlicher Expertise
- Experte mit fachlicher Expertise
- Experte mit fachlicher Expertise

Zeit für das Wesentliche.

Pain Point: **Zeitmangel**

Einordnung: Eine Vielzahl von Verwaltungsaufgaben sowie Zeit- und Kostenaufwand belasten Gesundheitsberufe in ihrem Arbeitsalltag. **Es braucht Lösungen, die es den Versorgern ermöglichen, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.**

Kunden-Pain-Point:
Zeitmangel

Botschaft: **Zeit für das Wesentliche.**

Textbaustein für Kommunikation

- 1

Wir kümmern uns um Ihre Abrechnung, Sie kümmern sich um das Wesentliche – mit unseren praktischen Abrechnungstools und sicherem Datentransfer.
- 2

Mit den Lösungen von NOVENTI sorgen Sie für effiziente Abläufe und weniger Bürokratie im Alltag. So kann Ihr Team sich auf das Wesentliche konzentrieren: den Menschen, der Hilfe benötigt.
- 3

Mit NOVENTI an Ihrer Seite sparen Sie Zeit und Kosten. Befreien Sie Ihr Team von Bürokratie mit unseren praktischen Tools für Abrechnung und WaWi und sorgen Sie für Entlastung durch automatisierte, sichere Prozesse.
- 4

Zeit für das Wesentliche. Mit unseren effizienten Tools und sicherem Datentransfer kümmern wir uns um Ihre Abrechnung, sodass Sie ganz sicher sein können: Da passt, was automatisch passiert.
- 5

Wir unterstützen Sie dabei, Ihr Team von bürokratischem Aufwand zu entlasten und Abläufe zu schaffen, die Ihnen erlauben, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: da zu sein, wenn es zählt.

Kundenvorteil:
Zeitgewinn

- Zeit für das Wesentliche: den Menschen, der Hilfe benötigt
- Zeit für das Wesentliche: den Menschen, der Hilfe benötigt
- Effiziente Abläufe
- Zeit für das Wesentliche: den Menschen, der Hilfe benötigt
- Entlastung für Fachkräfte
- Effiziente Abläufe
- Sicherheit
- Zeit für das Wesentliche: den Menschen, der Hilfe benötigt
- Entlastung für Fachkräfte

Leistung/Lösung:
begleitende Anbindung an Telematikinfrastruktur und zukunftsichere Branchensoftware

- Sicherer Datenaustausch
- Weniger Bürokratie (durch praktische Tools für Abrechnung und WaWi)
- Optimierte (automatisierte) Prozesse
- Weniger Bürokratie (durch praktische Tools für Abrechnung und WaWi)
- Optimierte (automatisierte) Prozesse
- Weniger Bürokratie (durch praktische Tools bei Abrechnung und WaWi)
- Optimierte (automatisierte) Prozesse
- Weniger Bürokratie (durch praktische Tools für Abrechnung und WaWi)
- Weniger Bürokratie (durch praktische Tools für Abrechnung und WaWi)

Corporate Identity & Corporate Language (interne Kommunikation): kommunikation@noventi.de
Corporate Design (digitale & visuelle Kundenkommunikation): dvc@noventi.de