Preisträger in der Kategorie

Berufliche Bildung und Studium

**Die Virtuelle Apotheke**

***https://www.virtuelle-apotheke-beiersdorf.de/login.php***

***Beiersdorf AG und TÜV Rheinland Akademie GmbH, Düsseldorf***

**Inhalt**

Die „Virtuelle Apotheke“ ist ein online-E-Learning-Angebot für Mitarbeitende in Apotheken. Ihr Schwerpunkt liegt auf der Produktpalette der Hautpflege-Reihe von Eucerin®. Dabei werden im Umfeld einer virtuellen Apotheke die Pflegeprodukte hinsichtlich Zusammensetzung, Einsatzmöglichkeiten und Vorteilen vorgestellt. Gleichzeitig werden dem Lernenden innerhalb von Kursen die Grundlagen der Hautzustände und deren individuelle Bedürfnisse näher gebracht. Anschließend kann anhand virtueller Kundenberatungsgespräche das Erlernte verfestigt werden. Ziel ist es, durch richtige Beratung der Beispielpatienten drei aufeinander aufbauende Zertifikate (Basis, Fortgeschrittene, Experte) zu erlangen, die ausgedruckt werden können.

**Aus der Würdigung der Jury**

Die Jury freut sich, ein Weiterbildungsangebot auszeichnen zu können, das nicht nur technisch und gestalterisch überzeugt, sondern didaktisch-methodisch beispielgebend ist. Es richtet sich an Beschäftigte in Apotheken, die ihr Wissen erweitern wollen über das Produktportfolio von Eucerin (Beiersdorf) sowie über Besonderheiten von Haut und Kosmetik. In Verbindung damit können sie ihre Beratungskompetenz in simulierten Verkaufsgesprächen trainieren; hier geht es um die Grundlagen von Gesprächsführung und Beratung, die kundenorientierte Informationsvermittlung und die richtige Auswahl der Hautpflegeprodukte. Durch Einblendungen erhalten die Lernenden differenzierte, abwechslungsreiche Rückmeldungen zu den gewählten Aussagen und darüber, welche zusätzlichen Beratungshinweise möglich sind. Es ist beispielgebend, wie sich Produkt- und Beratungskompetenz miteinander verknüpft entwickeln lassen.

Die Virtuelle Apotheke schließt eine Kompetenzlücke beim Apothekenpersonal, das unabhängig von der Vorbildung in Studium oder Ausbildung auf den gleichen Kenntnisstand gelangen kann, indem es individuell Wissen erwirbt und spielerisch vertieft. Durch die Kombination von Information, Training, Spiel und Simulation ist das Produkt abwechslungsreich und kurzweilig. Es ermöglicht ein Lernen auf verschiedenen Niveaus und ist sehr nah an der Arbeitswirklichkeit der Zielgruppe.

Die Virtuelle Apotheke reagiert auf die Schwierigkeit, bei der stark wachsenden Informationsvielfalt das Apothekenpersonal „on demand“ in verschiedenen Kompetenzen weiterzuentwickeln, und zwar ohne Aufwände finanzieller und zeitlicher Ressourcen. Sie zeigt sich dabei klassischen Produktschulungen in Präsenz oder durch schriftliche Unterlagen überlegen. Ihr besonderer Innovationsgehalt liegt in den virtuellen Kundengesprächen, denn online Produktinformationen und -schulungen gibt es auch von anderen Hautpflegeanbietern.

Die Jury gratuliert der Beiersdorf AG und der TÜV Rheinland Akademie GmbH zum Gewinn des digita 2016 und wünscht der Virtuellen Apotheke reale Erfolge.