

Ліки з добрих рук

Якби тепер, після останньої поїздки до Одеси, хтось запитав, що варте уваги допитливого мандрівника у цьому славному приморському місті, без вагань порадила б йому, окрім традиційних архітектурних, історичних і культурних пам'яток, ближче познайомитися з аптеками «ІнтерХім». Насправді, це особливі і дуже гарні аптеки!



Ольга Богдан

МІСЬКИЙ ПЕЙЗАЖ

Компанії таки вдалося приємно здивувати вибагливих одеситів як зовнішнім, так і внутрішнім виглядом аптечних закладів. До прикладу, аптека № 6 створює у перехожих гарний настрій і тишить відвідувачів затишним і доглянутим майданчиком зі зручними лавочками. На спинці однієї лавки граційно потягується бронзовий кіт, бронзові голуби на долівці біля фонтанчика скльовують невидимі зернятка

(до слова, влітку біля них жваво витанцювують живі птахи), а поруч — гострий кігті ще один бронзовий котик. Милій «міський пейзаж» як приємний спогад про Одесу залишається у фотоколекціях багатьох відвідувачів з різних міст України.

Аптечне подвір'я — улюблене місце відпочинку мам із малими дітьми. А у застеленому до самісінької стелі живому куточку всередині аптеки у стилі техно цілком органічно сприймаються та чудово почувуються дві живі ігуани і черепахи.

Аптека № 5 створена у британському стилі. Тут у торговому залі із «старими» аптечними меблями палахкотить справжній камін. Аптека № 2 — стилізована за греко-римськими мотивами. «Ароматна аптека» — двоярусна, з «голубим небом» замість банальної білої стелі. В «Ароматній» відвідувачів радо частують карамельками.

Мережа аптек «ІнтерХім» за кількістю аптечних закладів більш ніж скромна. Їх лише п'ять. Шостий — аптечний магазин «Ароматна аптека». Очевидно, засновники і персонал компанії мають на меті щось інше та більше, аніж банальну гонитву за прибутками. Що саме? Про це ми вирішили довідатися в заступника завідувача відділом роздрібно-ї реалізації готових лікарських засобів ТДВ «ІнтерХім», уповноваженої особи з контролю якості лікарських засобів Ольги Богдан.

ЧАСТИНА ЦІЛОГО

— Торік одне із провідних вітчизняних фармацевтичних підприємств «ІнтерХім» відсвяткувало свій 21-й рік народження. Перша аптека мережі «ІнтерХім» відкрилася через 4 роки після заснування самого підприємства. Як виникла ідея створення

виробником роздрібною мережі? Які переваги такого засновника перед ТОВ чи ФОП?

О. Богдан: Товариство з додатковою відповідальністю «ІнтерХім» є сучасним фармацевтичним підприємством, ефективним комплексом науки і високотехнологічного виробництва повного циклу: від виробництва субстанцій, готових лікарських засобів, сертифікованих на відповідність міжнародного стандарту GMP, до оптової і роздрібно-ї реалізації готових лікарських засобів у рамках одного підприємства. Таким чином, аптечна мережа якраз замикає це коло повного циклу.

Ідея створення аптек та їхнє авторське втілення належать безпосередньо генеральному директору ТДВ «ІнтерХім» Анатолію Редеру, висококваліфікованому фахівцю та креативній особистості, головній рушійній силі всіх наших починань.

Говорити ж про якісь виразні економічні переваги засновника як власне, вітчизняного виробника ліків, мабуть, особливих підстав немає. Втім, безумовно, важливо, що наша аптечна мережа є однією з ланок виробничого ланцюжка, структурним підрозділом потужного фармпідприємства. Тому маємо реальну можливість вчасно гасити ймовірні фінансові ризики аптечної мережі, пов'язані із сезонністю чи купівельною спроможністю населення. Це міцний тил для аптек. Натомість аптечна мережа виступає своєрідною опорою і для підприємства, а також аптеки — це своєрідний полігон із маркетингових досліджень.

Також існують деякі переваги у плані співпраці з дистриб'юторами, адже аптеки застосовують ім'я компанії-виробника, яка, своєю чергою, постачає дистриб'юторам препарати, що користуються значним попитом на ринку України.

Поza тим, нині асортиментний портфель «ІнтерХім» містить 25 найменувань готових лікарських форм, чотири з яких є оригінальними препаратами та сім — лікарськими засобами суворої звітності. Певна річ, ціни на ці медикаменти у нашій мережі є найбільш привабливими для одеситів.

— **Вочевидь, мережа аптек, створена підприємством, головною метою якого є впровадження науки і прогресивних технологічних рішень в практику, також вирізняється на роздрібному фармринку Одеси інноваціями, стандартами обслуговування населення або й іде на крок попереду своїх конкурентів. Які головні особливості мережі, насамперед, щодо асортименту, надання додаткових послуг, формування лояльності клієнтів?**

О. Богдан: Аптеки «ІнтерХім» не прив'язані до лікарняних або поліклінічних закладів. Тому асортиментна політика розробля-



При формуванні ціни орієтуємося на конкурентів і не намагаємося, як то кажуть, зірвати куш

ється з огляду на максимальне задоволення потреб всіх верств населення, разом із тим значна увага приділяється саме рецептурній групі препаратів. Доставка продукції в аптеки з нашого аптечного складу відбувається кожного дня. Також приймаємо індивідуальні замовлення.

Наші відвідувачі впевнені у тому, що отримують в аптеках гарантовано якісні, ефективні і безпечні лікарські препарати та вироби медичного призначення. По-перше, ми працюємо тільки із провідними дистриб'юторськими компаніями, які надають повний пакет документів на фармацевтичну продукцію (супровідна документація, сертифікати якості виробників і сертифікати відповідності в Україні), по-друге, маємо свою службу вхідного контролю, яка миттєво реагує на приписи Держлікслужби. Відкрили таємницю: працівники Держлікслужби з контролю якості лікарських засобів в Одеській області дуже часто купують ліки саме в нашій мережі.

Окрім того, півтора року тому ми отримали ліцензію на відкриття спеціалізованої аптеки з відпуску наркотичних, психотропних засобів і прекурсорів. Це другий після державного приватний аптечний заклад в Одесі, який відпускає лікарські засоби суворої звітності і повністю відповідає всім законодавчим вимогам.

«Ароматна аптека» неподалік Дерибасівської, що входить у всі туристичні маршрути Одеси, не пропонує лікарські засоби, зате тут відвідувачі знайдуть великий вибір лікувальної косметики, засобів догляду за порожниною рота та безліч інших ароматних дрібничок. Втім, відділи з такою ж продукцією є у кожній аптеці «ІнтерХім».

При формуванні ціни орієтуємося на конкурентів і не намагаємося, як то кажуть, зірвати куш. Передовсім, ціна не повинна бути вищою, ніж у них. Продукція підприємства знаходиться у середній ціновій ніші, те ж можна сказати про аптечну мережу. Постійним клієнтам пропонуємо різноманітні програми лояльності, у тому числі дисконтні картки, які дають право на знижки.

Але все-ж таки головною особливістю аптечної мережі «ІнтерХім» я б назвала чуйне й уважне ставлення персоналу до клієнтів та теплий мікроклімат у колективі. В цілому це створює зворушливий родинний затишок, де комфортно почуваються і відвідувачі, і провізори з фармацевтами. Гасло мережі — «Ліки з добрих рук». Сподіваюся, одесити це відчують.

ЯК СТАТИ КОМАНДОЮ?

— Який зміст ви вкладаєте у поняття «персонал — головна цінність компанії»?

О. Богдан: Про комфортні умови праці для провізорів і фармацевтів ми вже говорили. Кожному хочеться, щоб його робоче місце, де доводиться проводити значну частину свого життя, було зручним, теплим і гарним.

Персоналу аптек вчасно виплачуються достойна заробітна плата, а також 13-та зарплата, преміальні за хороші показники в роботі та преміальні до ювілеїв. Надаються оплачувані відпустки, лікарняні та зберігається робоче місце після повернення з декретної відпустки, тобто повний соціальний пакет. Працівники аптечної мережі застраховані у медичному центрі Into-Sana.

За рахунок коштів компанії оплачуються регулярні навчальні тренінги для персоналу на теми спілкування з відвідувачами, залучення нових клієнтів, інших важливих аспектів маркетингу, фармацевтичної етики і фармацевтичної опіки. Маркетологами підприємства проводяться внутрішні семінари для працівників аптек. Керівництво заохочує їх до самоосвіти, опрацювання спеціалізованої і періодичної фармацевтичної літератури.

У тих аптеках, які знаходяться ближче до головного офісу, налагоджене харчування для працівників. Смачні щойно приготовлені домашні обіди вони отримують за собівартістю продуктів.

За половину вартості (другу частину також сплачує компанія) аптекарі побували у Франції, Німеччині, Ізраїлі, Туреччині, Єгипті, у круїзі по ОАЕ. Такі подорожі не тільки дарують нові знання та емоції, але й гуртують команду.

Діти працівників отримують безкоштовні квитки у дельфінарій, одеські театри, на новорічні ялинки.

Можу з усією відповідальністю запевнити: аптекарі понад усе дорожать своєю роботою. А компанія цінує висококваліфікований і відданий спільним цінностям персонал.

Як структурний підрозділ ТДВ «ІнтерХім» мережа аптек активно долучається до благодійної діяльності, підтримуючи фінансово і медикаментами такі одеські заклади, як Будинок для людей літнього віку, Будинок дитини, Недільну школу; виділяла кошти на будівництво церкви. Основний принцип благодійності — адресна допомога, що дає впевненість у тому, що її одержить справді той, хто цього потребує.

Підготувала Лариса Дедишина