

42 обмін досвідом

# Європейський вибір

Якщо не ми в Європу, то Європа до нас. Так розсудило керівництво ТОВ «РЕМЕДІКАЛ» (м. Луцьк), вирішивши створити мережу аптек з відкритою формою торгівлі «Природа чистоти» в обласних центрах Волині та Львівщини



протикрадіжні рамки, постійну присутність охоронців у торговому залі, — компанія, розширюючись кількісно, і надалі планує відкривати аптечні заклади такого формату.

Аптеки мережі «Природа чистоти», які діють під гаслом «Здоровим бути природно», хоч і нагадують елітні косметичні салони, насправді є традиційними аптеками — закладами охорони здоров'я, про що свідчать великі зелені хрести при входах. Втім, і ця класична аптечна емблема тут не така, як в інших. На зеленому тлі світлодіодна бігуча стрічка ще й повідомляє перехожих про дату і час. Корпоративні кольори мережі — оливковий і білий, на логотипі — цілюща ромашка. Ромашками «всипані» величезні скляні вхідні двері. Через високі вікна у торговий зал потрапляє багато денного світла. Сонячні зайчики відбиваються у скляних стелажах, лампах, вітринах, даруючи відвідувачам хороший настрій.

Згідно з корпоративним стандартом, на провізорах і фармацевтах — формений одяг з логотипом компанії. Невідомо, чи це також корпоративний стандарт, але консультанти цієї аптечної мережі, принаймні ті, з ким нам вдалося поспілкуватися, напрочуд вродливі. Вразило й те, що охоронець у торговому залі також вбраний у діловий костюм.

— Для львів'ян аптечний фармарекет — не дивина, а от у Луцьку городяни були приємно здивовані, — розповідає

## ЗДОРОВИМ БУТИ ПРИРОДНО

Фармацевтичну компанію «РЕМЕДІКАЛ» можна вважати піонером на заході нашої країни, де, на відміну від сходу чи півдня, фармарегети не набули особливої популярності. Однак такий формат притаманний всім структурним підрозділам фармпідприємства — двом у Луцьку та двом у Львові. Власне, четвертий фармарекет гостинно прийняв першого відвідувача місяць тому в обласному центрі Волинської області.

— Відкриттю нашого першого фармарекету в центрі Луцька передувала тривала копітка робота, — зауважує директор товариства Ярослав Долік. — Здебільшого ми опиралися на багаторічний досвід європейських країн, перейняти який нам вдалося під час неодноразових поїздок до Італії, Іспанії, Німеччини, Австрії, Швейцарії та зустрічей із закордонними партнерами. Ми ознайомилися

з європейськими принципами організації роботи таких аптечних закладів, приглядалися до оформлення інтер'єрів, зовнішніх вітрин, вивісок, входів. Зрештою, до розробки дизайну, виготовлення і монтування аптечного обладнання також запросили європейських фахівців. І залишилися задоволеними результатом. Попри те, що фармарекет потребує більших фінансових витрат порівняно з класичною аптекою — на відеоспостереження, сигналізаційні

**Відкриття нашого першого фармарекету в центрі Луцька передувала тривала копітка робота**



Ярослав Долік

Я. Долік. — Українці справді варті кращого. Все-таки ми живемо в еру високих технологій, нам постійно пропонуються рішення, які поліпшують рівень життя, вдосконалюють його і багато речей роблять простішими. Європейський сервіс в аптечній справі — реальна вимога нинішнього дня. Його головні складові — гнучка цінова політика, широкий асортимент лікарських засобів і товарів парафармації, професійне консультування відвідувачів.

Формат аптек із відкритою формою торгівлі не є новим, але стандарти, покладені в основу роботи мережі аптек «Природа чистоти» дають підстави говорити про високу якість та європейський рівень обслуговування споживачів за рахунок пропозиції відкритого доступу до широкого асортименту безрецептурних препаратів, лікувальної косметики відомих світових брендів, засобів особистої гігієни, товарів для мам та дітей. Індивідуальний підхід до кожного клієнта та компетентна консультація провізора, який не відгороджується від покупця склом, а значить, стає до нього ближчим, дає можливість підібрати товар з урахуванням індивідуальних потреб.

#### ДЛЯ ЗДОРОВ'Я І КРАСИ

Керівництво мережі аптек «Природа чистоти» прагне, аби відвідувачі отримували справжнє задоволення, купуючи ліки, лікувальну косметику, вироби медичного призначення. Будь-який товар тут можна уважно роздивитися, взяти в руки, прочитати анотацію, зробити вибір самостійно чи порадитися з консультантом.

Однак аптека є насамперед закладом охорони здоров'я, тож фармацевт як її різновид також повинен забезпечувати споживачів якісними, ефективними і безпечними лікарськими засобами. Асортимент медикаментів в аптеках «Природа чистоти» доволі широкий. Тут представлені лікарські препарати всіх основних груп вітчизняного та іноземного виробництва, які користуються найбільшим попитом і якістю яких мережа гарантує, бо працює тільки з надійними постачальниками. Ексклюзивні чи рідкісні медикаменти під індивідуальне замовлення доставляються впродовж однієї доби. До речі, їх можна замовити й телефоном, а ще — в телефонному режимі отримати консультацію провізора. Через аптечний сайт користувачі Інтернету мають змогу дізнатися про новинки в мережі, системи знижок, акції.

Рецептурні лікарські засоби, відповідно до чинних правил роздрібної торгівлі, відпускаються в рецептурному відділі, але не викладаються на відкриті полиці, а знаходяться у спеціальних ергономічних шухлядках (метабоксах), як це прийнято в європейських аптеках. У вільному доступі — вітаміни, БАДи, сезонні протизас-

тудні безрецептурні ліки, лікарські трави, фіточаї. Невеликий запас ліків зберігається в матеріальних кімнатах із дотриманням всіх необхідних умов температурного режиму, мікроклімату, освітлення.

В торговому залі кожна жінка почуватиметься як в раю. Оце вже можна потішити себе, кохану! Від кількості пропонованих відомих світових косметичних брендів мерехтить в очах: Vichy, La Roche-Posay, Avene, Klorane, Phyto, Dukray, Mustella, Uriage, A-derma, Bioderma, Galenic, SVR. Вибір на будь-який смак і гаманець. Причому чимало з виробників представлені повною лінійкою своєї продукції, тобто здійснювати догляд за шкірою обличчя, тіла чи волоссям можна комплексно.

Стелажі з дитячим харчуванням, дитячою косметикою, товарами для молодих мам виділені окремо. А над ними і аж до стелі — фотографії веселих і здорових карапузів. Усміхнені дитячі личка на яскравих різнокольорових знімках створюють атмосферу гармонії.

#### КАДРИ — ПЕРЕГОЛОВА

Управління аптечними підрозділами Товариства здійснюється централізовано, якщо йдеться про асортиментну і цінову політику. Проте завідувачам аптек дирекція делегує багато повноважень, зокрема, щодо співпраці з місцевими органами влади, контролюючими організаціями та добору персоналу. У Львові, який славиться давніми традиціями підготовки фармацевтичних кадрів, сформувані колектив аптек було дещо простіше. Зате у Луцьку два медичні коледжі готують фахівців середньої ланки — фармацевтів. Відтак на Волині більше провізорів із дипломами НФаУ, медичних університетів Запоріжжя, Тернополя, трохи менше — випускників зі Львова.

Підвищенню професійного рівня персоналу керівництво Товариства приділяє особливу увагу, усвідомлюючи постійне зростання ролі фармацевтів у консультуванні відвідувачів аптек щодо відпуску лікарських засобів, лікувальної косметики та інших товарів. Тому за рахунок підприємства провізори і фармацевти регулярно беруть участь у навчальних семінарах та тренінгах, присвячених змінам у законодавстві, правилам ефективного продажу, мерчандайзингу, психологічним аспектам спілкування з різними категоріями населення.

#### ФАРМАМАРКЕТ ПО-ЛЬВІВСЬКИ

— У Львові нині працюють два фармацевтичні «Природа чистоти», — приєднується до розмови Юлія Гнатовська, завідувачка аптеки, що знаходиться на вулиці І. Франка: — Один із них розташований в історичному центрі міста, а інший — у спальному районі.

У старовинній частині Львова ми частково відійшли від прийнятих корпоративних стандартів і пішли назустріч міській владі щодо належного оформлення фасаду будівель, які знаходяться під охороною Всесвітньої організації ЮНЕСКО. Зокрема, довелося зменшити розміри зеленого хреста і вивіски, яка закривала значну частину фасаду.

Спершу цей аптечний супермаркет мав два поверхи — підвальний і перший. На нижньому відпускали ліки, а згори — продукцію з ПДВ. Але провізори дуже швидко помітили, що людям важко спускатися і підніматися сходами, особливо літнім і мамам з колясками. Тому ліки «підняли» нагору, проте відділ лікарських засобів вивели з торгового залу із вільним доступом. Як і в інших аптеках компанії, лікарські засоби зберігаються у спеціальних ергономічних шухлядах, виготовлених за європейським взірцем.

Попри те, що фармамаркети мережі «Природа чистоти» працюють лише другий

**Особи з пенсійним посвідченням отримують знижку на лікарські засоби у розмірі до 15%**



Юлія Гнатовська

рік, вони користуються довірою і повагою у львів'ян. За такий короткий термін досягти вагомих результатів було непросто, тим більше що конкурентів у Львові вистачає. Скажімо, поблизу фармамаркету на вулиці І. Франка на площі 100 м<sup>2</sup> діють ще чотири аптечні заклади, біля фармамаркету на вулиці Кавалерідзе — аж шість. За словами Ю. Гнатовської, поряд із форматом аптечних закладів своєю конкурентною перевагою мережа вважає стабільно помірні ціни на весь асортимент і гнучку систему знижок. Так, особи з пенсійним посвідченням отримують знижку на лікарські засоби у розмірі до 15%. Будь-який покупець, придбавши товар на суму 68 грн, отримує подарунок — дисконтну картку, яка дозволяє ще більше заощаджувати. Але чому саме 68, запитаєте ви? Бо це символічна цифра. Адже серцебиття здорової людини становить близько 68 ударів на хвилину, на 68% організм людини складається з води, а 68 років — вік, коли життя тільки починається! Здоров'я завжди треба берегти, а в такому віці — обов'язково підтримувати. Бути здоровим — природно!

Лариса Дедишина