

Ставка на провізорів

Досвідчений і кваліфікований персонал — головна цінність тернопільського фармацевтичного підприємства «Рута-Фарм»



ВИКЛАДАТИСЯ НА ПОВНУ

— ТОВ «Рута-Фарм» засноване в 1994 р. як гуртова фармацевтична компанія. У цьому форматі ми працювали близько чотирьох років, — пригадує історію створення підприємства його директор Андрій Довбенко. — Складні економічні умови кінця 90-х змусили керівництво переорієнтуватися і зосередити свою діяльність на роздрібному ринку лікарських засобів (ЛЗ).

Базовим аптечним закладом, з якого почався новий виток розвитку підприємства вже як роздрібного, стала колишня комунальна аптека № 103 на одній із центральних вулиць Тернополя поблизу обласної лікарні. Найбільша аптека обласного центру, яка невдовзі святкуватиме півстолітній ювілей, здавна користувалася довірою і повагою мешканців міста.

Нині до складу фірми входять 23 аптечних заклади, з яких 15 повноцінних

аптек, а також склад, що використовується для власних потреб і невеликого пасивного гуртового продажу.

Отже, підприємство працює за трьома напрямками: роздріб, малий гурт і виробництво в умовах аптеки. За винятком однієї аптеки (у Золочеві на Львівщині) всі підрозділи знаходяться в Тернополі й Тернопільській області — у районних містах і селах. Що стосується розташування, то компанія відкриває аптеки переважно поблизу торгових місць — у центрі, біля ринків і супермаркетів, а також у лікарняно-профілактичних закладах.

У базовій аптеці № 103 багато десятиків років діє виробничий відділ. Відрегулювавши тарифи, підприємство зробило його незбитковим. На жаль, сьогодні дуже важко знайти фахівців з аптечного виготовлення, тому там досі працюють представники ще радянської школи з 20–40-річним стажем.

За словами Андрія Довбенка, виробнича аптека значною мірою відіграє іміджеву роль, є своєрідною живою рекламою аптечної мережі «Рута-Фарм», адже аптек із виготовленням у місті практично не залишилося. Тому про неї добре відомо всім місцевим лікарям, які лікують своїх пацієнтів за індивідуальними приписами. Навчальні заклади, які готують провізорів і фармацевтів, намагаються разом із теорією дати своїм студентам відповідні практичні навички, тому просять виробничу аптеку прийняти їх на практику.

— Кістяк колективу аптеки № 103 складають люди за 50 із величезним професійним досвідом й унікальними знаннями. Більшість із них мають у трудовій книжці лише один запис, — приєднується до розмови начальник торгового відділу Наталія Горішна. — За довгі роки в аптеці склалися гарні традиції та міцні зв'язки з різними

лікувально-профілактичними закладами, особливо лікарями-дерматологами та офтальмологами. Тож виробничий відділ аптеки працює досить активно. Виготовлені фармацевтами ліки за індивідуальними рецептами є доброю альтернативою готовим лікарським формам, надто тепер, коли термін реєстрації та перереєстрації заводських препаратів збільшено до 60 днів.

Загалом, асортимент аптечної мережі «Рута-Фарм» достатньо широкий, проте в межах розумного, аби не вимивати обігові кошти. До того ж він не однаковий в усіх структурних підрозділах. Аптеки в центрі представляють загальну класичну номенклатуру ЛЗ і товарів із ПДВ. Аптечні пункти, які розміщені у медичних закладах, спеціалізуються за їхнім профілем. А деякі аптечні заклади працюють під конкретних лікарів. Наприклад, на хуторі Обори Шумського району провадять лікарську практику два відомих і шанованих людьми спеціалісти — невропатолог і гінеколог. Оскільки хутір знаходиться на межі трьох областей — Тернопільської, Рівненської і Хмельницької, то до них іде лікуватися сила-силенна народу. Відтак, аптека «Рута-Фарм» буде свій асортимент на призначеннях цих знаних медиків.

У цілому номенклатура структурних підрозділів компанії формується переважно за заявками самих аптекарів.

— У нас працюють настільки грамотні, професійні і вправні провізори, що ми вирішили зробити ставку саме на них, — пояснює головний принцип асортиментної політики підприємства Наталія Горішна. — Ми довіряємо своєму персоналу, тому асортимент в аптеках добирають безпосередньо провізори. Керівництво фірми може щось рекомендувати, висувати пропозиції, однак останнє слово за персоналом. На відміну від багатьох інших фармкомпаній, де вплив людського фактора намагаються мінімізувати, у нас ставка робиться якраз на міжособистісні стосунки, довіру, взаєморозуміння й повагу. Натомість ціна аптечної продукції — клопіт керівництва.

— Ми не створюємо аптек-одноденок, бо націлені на перспективу, — наголошує Андрій Довбенко. — Відкриваючи аптечний заклад, вивчаємо нове місце, аналізуємо попит, прораховуємо пісюхідну доступність і, коли бачимо перспективи, починаємо вкладати гроші у розвиток — купів-

лю приміщення, ремонт, гарні меблі, високоякісний товар. Наше найбільше надбання — досвідчені та кваліфіковані кадри, які цінимо й бережемо. Чітко дотримуємося законодавства, добре розуміючи, що будь-яке дрібне порушення здатне потягти за собою закриття аптечного закладу, позбавлення ліцензії, а отже, десятки людей можуть залишитися без роботи. Тож ми ніколи не ризикуємо й не дозволяємо собі гратися з цінами.

Вартість ЛЗ, які пропонують у мережі «Рута-Фарм», перебуває у середньому ціновому сегменті. Є аптечні заклади з конкурентною ціною, є з низькою, є з вищою, що в кінцевому результаті дозволяє втримати покупців і мати за собою для подальшого розвитку. Із метою заохочення у мережі діють система знижок для різних категорій відвідувачів і накопичувальні пластикові картки.

Утім, за спостереженнями тернопільських фармацевтів, після економічної кризи ставлення людей до ЛЗ змінилося, стало відповідальнішим і виваженішим, зросла культура спожи-

— Така форма аптечного закладу була новою і для персоналу компанії, адже це перший фармамаркет у структурі ТОВ «Рута-Фарм», — розповідає завідувач аптеки-фармамаркету Людмила Іщенко. — З обов'язками у класичній аптеці ми всі були добре обізнані, проте у фармамаркеті практично довелося розпочинати з нуля — вчитися, вчитися і вчитися. Насамперед, маю на увазі відпуск лікувальної косметики та надання при цьому належної фармацевтичної опіки відвідувачам.

За візирець бралися столичні фармамаркети, однак у Києві набагато вищий рівень життя й доходів населення, тож ми почали ризикували, не знаючи, як нововведення сприймуть у порівняно невеликому за кількістю мешканців і загалом небагатому Тернополі. На щастя, побоювання виявилися марними.

Головна особливість фармамаркету «Рута-Фарм» у тому, що вся продукція, представлена в ньому, є винятково аптечним асортиментом.



Андрій Довбенко



Наталія Горішна



Людмила Іщенко

вання ліків. І це правильно, бо в гонитві за прибутками навіть аптекарі почали забувати про те, що аптеки є закладами охорони здоров'я, а не примітивними торговими точками.

НОВА ФОРМА, КЛАСИЧНИЙ ЗМІСТ

Три роки тому новий заклад «Рута-Фарм» у самісінькому центрі міста під незвичною вивіскою «Аптека-фармамаркет» несподівано заінтригував тернополян. І що ж воно таке: звичайна аптека чи маркет краси і здоров'я? Дівчата-провізори на центральній площі Тернополя роздавали перехожим журнал «Здорово» з рекламою нової аптеки на обкладинці й гостинно запрошували її відвідати.

Торговий зал фармамаркету поділено на дві умовні зони. У першій знаходиться відділ готових лікарських форм, у другій — відділ самообслуговування з вільним доступом до товарів. Між ними — аптечна довідка, де консультації населенню, у тому числі й телефоном, надає заступник завідувача аптеки Галина Семенина, яка робить замовлення на аптеку й найкраще орієнтується в асортименті. За її словами, найчастіше споживачі цікавляться наявністю і ціною препаратів через зростання термінів реєстрації і перереєстрації, побічними діями і поєднанням з іншими медикаментами, дозами й режимом прийому, особливостями застосування у дітей і вагітних.

48 обмін досвідом

Отож, аби дати компетентну відповідь, необхідно постійно опрацьовувати велику кількість літератури і спілкуватися з медичними представниками фірм-виробників із приводу нових ЛЗ, які вони виводять на ринок. Фахова консультація і фармацевтична опіка надаються кожному, хто звертається в аптечну довідку телефоном або ж безпосередньо в торговому залі аптеки. Причому провізори ніколи не беруться підмінити медиків і у разі потреби завжди рекомендують хворому відвідати лікаря.

ЛЗ у фармамаркеті зберігаються й відпускаються у повній відповідності до чинного законодавства. У відділі готових лікарських форм знаходяться чотири каси, тому пацієнтам не доводиться вистояти в довгих чергах. Номенклатура готових ЛЗ становить понад три тисячі найменувань, але більшим попиту тут користуються безрецептурні препарати, що, зрештою, пояснюється місцем розташування аптечного закладу — у центрі, далеко від лікарень і поліклінік.

Відділ самообслуговування обладнано камерами відеоспостереження, захисні рамки системи «антизлочин»

мовлення», хоча в нашому асортименті є практично всі лінійки лікувальної косметики, представлені в Україні.

Ціновий діапазон продукції дуже широкий — від недорогих вітчизняних продуктів до світових брендів. Тому постійними відвідувачами фармамаркету є як заможні мешканці, так і люди зі скромнішими статками, які спочатку

фармацевт, почергово виконують різні обов'язки, тобто місце роботи й відділ за ними не закріплюються раз і назавжди.

Виявилось, це ефективно й доволі зручно — спеціалісти без проблем замінюють один одного чи то на відпуску ЛЗ, чи то у відділі самообслуговування. Що цікаво, єдиний в аптеці провізор-



Головна особливість фармамаркету «Рута-Фарм» у тому, що вся продукція, представлена в ньому, є винятково аптечним асортиментом

чоловік Микола Обізюк користується особливою популярністю у покупців протилежної статі, настільки його рекомендації щодо косметичних засобів є компетентними, а результат від застосування придбаної продукції дієвим.

До слова, чимраз більше чоловіків цікавляться різними засобами догляду за шкірою й обличчям, тому у відділі самообслуговування під чоловічу косметику навіть відведено

окремий стенд.

«Уміння спілкуватися з людьми — це товар, який можна купити так само, як ми купуємо чай або каву. І за цей товар я готовий заплатити більше, ніж за будь-що інше», — сказав перший американський мільярдер Джон Рокфеллер. У мережі «Рута-Фарм» додаткових грошей за спілкування з відвідувачів не беруть, проте вважають своїм обов'язком повністю задовольняти потреби клієнтів.

**Підготувала
Лариса Дедишина**



встановлені на вході-виході. Також за поведінкою відвідувачів спостерігають провізори-консультанти та провізори на касі. Торбинки та інші речі покупці можуть залишити у камері схову при вході в аптеку.

— Головне в нашій роботі — це не кількість, а якість, — зазначає Людмила Іщенко. — Індивідуальний підхід до кожного клієнта. Аптек у Тернополі надзвичайно багато, конкуренція за відвідувачів жорстка, тож ми приваблюємо своїх покупців передусім високою культурою обслуговування, якісним сервісом. Для зручності найвизначливіших навіть запровадили послугу «Лікувальна косметика під за-

не наважувалися сюди приходити.

Важливо, що, незалежно від ціни, уся лікувальна косметика якісна, сертифікована та зберігається в належних умовах.

Також у фармамаркеті пропонуються дитячі товари (дитяче харчування, предмети гігієни та догляду), засоби догляду за ротовою порожниною, БАДи, лікарські трави, товари медичного призначення, тонометри, глюкометри.

Персонал аптечного маркету молодий і дружний. Середній вік — 30 років. Десять провізорів, один із яких провізор-косметолог та один