

50 обмін досвідом

Якщо сьогодні, як вчора, для чого завтра?

Постійний розвиток і неперервний рух вперед — фірмовий стиль фармацевтичної компанії «Факультет» із Дніпропетровська

УКРАЇНСЬКЕ ВТІЛЕННЯ АМЕРИКАНСЬКОЇ МРІЇ

Всесвітньо відома комп'ютерна компанія Apple Стіва Возняка і Стівена Джобса, як відомо, народилася в гаражі. А першим офісом званої нині на сході України фармацевтичної фірми «Факультет-Фарм» була кімната студентського гуртожитку Дніпропетровської державної медичної академії. Другокурсник лікувального факультету Дмитро Лазненко, хірург за фахом, і третьокурсник Ігор Філіпп, за спеціальністю хірург-уролог, одного чудового вечора надумали чітко окреслити для самих себе подальші життєві пріоритети. У сферу зацікавлення президентських стипендіатів, занесених у Золоту книгу рідної альма-матер, потрапила економіка. Аби зрозуміти, як реально працюють економічні важелі в Україні, хлопці вирішили спробувати себе в бізнесі. Оскільки далеко відходить від медицини не хотілося, зупинилися на фармації. Починали з малого, не цуралися будь-яких підробітків, а зароблені кошти зберігали у... скляній банці. Юнацький максималізм і відчайдушне бажання «стрибнути вище голови» швидко закинули їх у вир справжнього дорослого бізнесу.

Днем народження фармацевтичного підприємства під назвою «Факультет-Фарм» (на знак поваги до спільного студентського минулого) вважається 10 квітня 2003 р. Проте перша аптека під однойменною торговою маркою з'явилася за півроку — саме стільки часу знадобилося молодим дніпропетровським бізнесменам для отримання у МОЗ відповідної ліцензії. Самі підшукали приміщення у смт Магдалинівка, звідкіля родом Дмитро Лазненко, вибирали і замовляли меблі, власноруч робили ремонт.

Пошук персоналу — окрема історія. Довго переконували і вмовляли місцевих фармацевтів перейти до них, «зелених» двадцятирічних власників аптеки, на роботу. Люди повірили.

У ніч перед відкриттям хлопці зовсім не спали — розклали товар, завершували оформлення торгового залу. Вранці ще ж треба було встигнути на пари!

Відтоді минуло 10 років. Нині компанія «Факультет-Фарм» входить до десятки лідерів фармацевтичного ринку Дніпропетровської області.

БЛИЖЧЕ ДО ЛЮДЕЙ

— Днями ми відкрили аптеку в м. Кобилляки, — каже Дмитро Лазненко. — У мережі маємо три аптечні пункти, усі решта — повноцінні класичні аптечні заклади, розташовані у Дніпропетровській, Запорізькій і Полтавській областях. Стратегія розвитку, що базується на досконалому знанні специфіки міст районного під-

порядкування й сільської місцевості, обрана на початковому етапі цілком свідомо. Після того як аптека фірми вдалося здобути репутацію добре відомих у трьох східних областях країни, надійних, з якісним обслуговуванням і повним асортиментом, доступними цінами, ми вирішили відкрити нові заклади вже в обласних центрах і великих містах — Запоріжжі, Кривому Розі, Нікополі. Готуємося до відкриття аптеки в Полтаві. Замислюємося над створенням великої аптеки з новим для компанії сервісом — виготовленням екстемпоральних лікарських засобів, які можна буде відпускати з різних структурних підрозділів. Невдовзі обов'язково візьмемо на себе таке соціальне зобов'язання.

Фармацевтична компанія «Факультет» працює під гаслом «Думаючи про майбутнє». Її мета — лідерство у фармацевтичній галузі України. Місія — забезпечення населення України якісними лікарськими засобами та виробами медичного призначення для підтримки здоров'я нації.

Незважаючи на місце розташування — село чи центр великого міста, аптеки «Факультет-Фарм» легко впізнати за логотипом — стилізованим зображенням



Дмитро Лазненко



Ігор Філіпп

кардіограми, корпоративними кольорами (зеленим, червоним, синім), фірмовим стилем у зовнішньому і внутрішньому дизайні, форменим одягом провізорів і фармацевтів, високою культурою обслуговування. Проте наголос ставиться на повному асортименті та якості всього спектру аптечної продукції.

Загалом до формування асортименту кожного структурного підрозділу тут підходять індивідуально. Аптекарі — найперші помічники лікарів, тож проти хвороби повинні виступати єдиним фронтом. Тому в мережі прийнято проводити опитування медичних працівників, з'ясовувати їхні запити та інформувати про нові надходження, якщо аптечний заклад знаходиться

при поліклініці або лікарняному стаціонарі. Водночас відстежується цінова політика інших компаній, проводиться анкетування мешканців населеного пункту. Мета — запропонувати клієнтам найкращий вибір товарів і послуг. На «Факультеті» не бояться експериментів, навіть коли вони пов'язані з певними ризиками.

— У форматі діалогу успішно співпрацюємо з медичними представниками фірм-виробників лікарських засобів і виробів медичного призначення, які регулярно знайомлять зі своїми новими продуктами, — розповідає Дмитро Лазненко. — Ми запрошуємо їх на зустрічі з аптекарями і лікарями, причому не тільки у великі міста, а навіть у села. Так вдалося здолати стереотип про малозначущість і дуротсорність сільських аптек і через розширення пропозиції надати додаткову можливість вибору мешканцям невеликих населених пунктів.

Наведу кілька цифр. Загалом аптечна мережа «Факультет» пропонує своїм відвідувачам близько 10 тис. найменувань готових лікарських засобів, 4 тис. товарів із ПДВ, 3 тис. найменувань косметичних засобів різного цінового рівня. Поза тим, якщо сьогодні пацієнт запитав про препарат, якого у нас немає, завтра той неодмінно з'явиться в асортименті, хоча й може продаватися раз на рік. Іншими словами, ми сповідуємо принцип повного і всебічного задоволення потреб споживача. Коли вже людина завітала в нашу аптеку, вона вийде на 100% забезпеченою.

— Позиціонуємо себе як аптечну мережу середнього цінового діапазону. Стабільно високу кількість постійних покупців забезпечуємо й завдяки доступним цінам на медикаменти і товари парафармації, програмі лояльності — накопичувальній системі знижок, сезонним акціям, — додає Ігор Філіпп. — Але ми чудово розуміємо, що ціна сьогодні не завжди відіграє роль головної конкурентної переваги. Люди приходять за компетентною консультацією, відвертим спілкуванням із фармацевтом, шукають аптеку, де є все.

ЗДОЛАТИ ХВОРОБУ РАЗОМ

Аптекарі — фахівці охорони здоров'я, люди в білих халатах, які відпускають особливий товар — ліки. Ми не просто консулюємо й даємо поради, а повинні допомогти людині перемогти недугу, — так засновники компанії формулюють головну мету для свого персоналу.

— Тепер багато завдань, які спочатку ми виконували самотужки, делеговано іншим працівникам, — каже Ігор Філіпп. — Ми вже не робимо ремонт, не збираємо меблі й не формуємо замовлення. Але залишилося два тактичні завдання, які дотепер

залишаються винятково у компетенції засновників. Це пошук місця для відкриття нової аптеки й підбір персоналу.

Нам важливо впевнитися, що люди, яких ми зібрали, здатні йти далі в мікроколективі — аптеці та макроколективі — компанії «Факультет». Більше того, якщо всі передумови (фінансові, матеріальні й технічні) для створення нової аптеки визріли, але колектив аптечного закладу повністю не сформований, ми готові затриматися із відкриттям.

Кожен новий потенційний працівник обов'язково повинен мати спеціальну вищу або середню фармацевтичну освіту. Перевага надається провізорам і фармацевтам зі стажем роботи, але є в нас і молоді працівники, яким після п'яти років за першим столом довіряємо очолити аптеку. На співбесіді, як правило, ставимо клінічні запитання, моделюємо алгоритми бесіди з відвідувачами різного віку, з'ясовуємо мотивацію, цікавимося, чи має людина бажання вчитися й самовдосконалюватися. Зокрема, для нас непринятною вважається ситуація, коли аптекар остаточний вибір лікарського засобу залишає за відвідувачем. Із нашої точки зору, якщо у пацієнта немає рецепта лікаря, першостільник має сам запропонувати конкретний препарат, пояснити режим прийому, дозування, попередити про протипоказання і ймовірні побічні ефекти. Також ніколи не прийємо на роботу людину, для якої зарплата є головним мотиваційним рушієм.

Натомість працівник, який приходить на роботу в мережу «Факультет», отримує повний соціальний пакет: гідну заробітну платню, оплачувані лікарняні й відпустки, збереження робочого місця після декрету, право на безповоротну фінансову допомогу й на придбання медикаментів у мережі з великою знижкою.

За щорічними результатами виконання комплексної програми контролю якості обслуговування населення, стандартів підприємства

й досягнення поставлених цілей десять кращих аптек компанії нагороджуються путівкою до Туреччини. А кому персонально дістанеться поїздка, вирішує сам колектив аптеки.

За словами Ігоря Філіппа, досвідчені та кваліфіковані працівники, які завжди поряд, — головний об'єднуючий чинник аптечної мережі. Знанням і підвищенню кваліфікації персоналу у компанії завжди надавали великого значення. Це і регулярні передатестаційні курси, і курси підвищення кваліфікації, і участь у науково-практичних конференціях і закордонних форумах, самостійне опрацювання спеціалізованої літератури, психологічні тренінги. Саме з огляду на досвідченість і професіоналізм завідуючих аптеками, довіру до них із боку керівництва їм делегується чимало важливих обов'язків. Наприклад, завідувачі аптек визначають потребу в запровадженні додаткових послуг: прийом лікаря-консультанта, вимірювання тиску, зважування відвідувачів для визначення індексу маси тіла.

Компанія «Факультет» працює в режимі відкритих дверей. Це означає, що кожен працівник із будь-якою своєю проблемою може напряму звернутися до засновників та розраховувати на розуміння й підтримку.

Лариса Дедишина

