

Дати більше, ніж інші

Невисокі ціни та розширений сервісний пакет — такими є головні конкурентні переваги мережі аптек «Подорожник», яка працює у західному регіоні України



Тарас Коляда

ПОДОРОЖНИК ДОПОМОЖЕ

Мережа аптек, про яку йдеться, відома на фармацевтичному ринку Львова з 2000 р., а розвиток торгової марки «Подорожник» почався з 2009 р. Проте чергові зміни до ліцензійного законодавства 2012 р. заборонили аптечним закладам використовувати на вивісках будь-які назви, окрім слова «Аптека». Тож торгові марки із зовнішніх носіїв «пішли», так би мовити, вглиб аптек.

— Активний розвиток оновленої фармкомпанії

розпочався у 2013 р., — розповідає комерційний директор Тарас Коляда. — За цей період кількість наших структурних підрозділів зросла із 17 до 31. Географія розташування — Львів, практично всі районні центри Львівської області, Тернопіль та Івано-Франківськ.

Чому «Подорожник»? Це такий собі зворушливий спогад з дитинства. До потовчених колін хлопчики завше прикладали листки подорожника, які очищали ранки і спиняли кров. Тому для мене подорожник досі асоціюється з першою медичною допомогою.

ДОВІРА НАВЗАЄМ

— У Львові ми знаходимося переважно у густозаселених спальних мікрорайонах, — веде мову далі Тарас Коляда. — У райцентрах — у середмістях. У мережі діють тільки 2 аптечні пункти — у 8-й клінічній лікарні та в лікарні швидкої медичної допомоги у Львові. Інші аптечні заклади є традиційними повноформатними аптеками.

Перший експериментальний аптечний заклад відкритого типу — фармамаркет — гостинно розчинив свої двері для відвідувачів у безрези в Сихівському мікрорайоні Львова.

Ми дуже довго і ретельно готувалися до його відкриття. Працюємо над вдосконаленням і сьогодні, прагнучи довести цей заклад до ідеалу.

Наш головний меседж: якщо ми самі не збудуємо своє життя, нам ніхто його не збудує; якщо ми хочемо в Європу, то маємо створити її в себе вдома. Задумка була такою, щоби надати відвідувачам низькі ціни, різноплановий сервіс і максимум комфорту.

До прикладу, у фармамаркеті ми облаштували широкий зручний вхід для дорослих і заїзд для мам з дитячими візками. Комфорт у торговому залі зумовлений простором (між стелажми вільно розминуться два дитячих возики), світлом, наявністю додаткових сервісів. Ми щодня думаємо про своїх клієнтів і намагаємося дати їм більше, ніж інші. Наприклад, облаштували спеціальну кімнату для сповивання дітей, хоча, при іншому баченні аптечного бізнесу, цю площу також можна було б використати як торговельну. У кімнаті є столик для сповивання, умивальник з гарячою водою. Завдяки співпраці з компанією «Кімберлі-Кларк», мама може безкоштовно використати підгузок «Хаггіс». Аби переодягти дитину, їй не потрібно повертатися додому. Це нормальний європейський підхід до комфортного перебування в аптеці. Як і дитячий куточок. Поки мама здійснює покупку, діти залюбки розфарбовують розмальовки і переглядають книжки з малюнками.

Біла столика у торговому залі, де безкоштовно вимірюють артеріальний тиск і пульс, стоїть вішалка. Ніби й дрібничка, але людина відчуває, що про неї та її верхній одяг, який не треба аби як закидати на спинку стільця, подбали.





ГАРАНТІЯ ЯКОСТІ ТА ЦІНИ

Що стосується асортименту ЛЗ, то ми намагаємося дати нашим відвідувачам все по максимуму. Якщо якийсь товар у нас відсутній, то він або зник з ринку, або не користується попитом. При тому, коли покупець запитує щось з останньої категорії, то ЛЗ доставляють в аптеку впродовж доби.

За словами Тараса Коляди, якість фармацевтичної продукції гарантують первинні постачальники — національні дистриб'юторські компанії «Оптіма-фарм», «БАДм», «Альба-Україна», «Фра-М», «Вента» та ефективна система внутрішнього входного контролю. Свого аптечного складу у підприємства нема, товар доставляється безпосередньо у структурні підрозділи. В аптеках ЛЗ зберігаються із суворим дотриманням норм чинного законодавства.

Формування асортименту — важлива функція, яку керівництво компанії делегувало безпосередньо завідувачам аптек. Спільною є базова номенклатура, але доповнюють її залежно від потреб кожного структурного підрозділу.

Аптеки «Подорожник» працюють у низькому ціновому сегменті. Ми не лише декларуємо невисокі ціни на ЛЗ і товари медичного призначення та парафармації, але й щоденно дотримуємося їх у всіх структурних підрозділах. Понад те, низькі ціни ми пропонуємо в якіснішому і комфортнішому вираженні.

На відміну від багатьох інших фармацевтичних підприємств, керівництво мережі аптек «Подорожник» у своїй кадровій політиці спирається здебільшого на провізорів, а не на фармацевтів. Попри те, навіть випускники з вищою освітою, на думку Тараса Коляди, не готові одразу приступити до виконання своїх обов'язків за першим столом, позаяк набули у навчальних закладах хіба певних теоретичних понять.

На жаль, сучасна фармацевтична освіта, навіть та, яку надають у провідних фармацевтичних вищих навчальних закладах, занадто відірвана від реального життя. Про новостворені взагалі краще промовчати. Тому ще до відкриття фармамаркету весь персонал проходив півторарічне стажування в інших аптечних закладах мережі, також курс лекцій від фірм-виробників прослухали майбутні консультанти з відпуску товарів парафармації і виробів медичного призначення. Відбулася низка тренінгів з реалізації фітопрепаратів.

У кадровій політиці перевага надається працівникам зі стажем, водночас певний кредит довіри отримують ті молоді працівники, в яких бажання працювати переважає досвід.

Говорячи про сучасний аптечний бізнес, не можна оминати його соціальну складову. У мережі аптек «Подорожник» головним соціальним завданням фармацевтів вважають профілактику захворювань. Незважаючи на те, що аптека здебільшого тримається на забезпеченні медикаментами хронічних хворих, саме аптекарі зобов'язані провадити просвітницьку роботу серед населення, привертати увагу відвідувачів до ймовірних ризиків, скеровувати їх до медичних працівників і попереджати таким чином розвиток серйозних недуг. Це й буде соціальною відповідальністю аптечного бізнесу, наголошує Тарас Коляда.

Підготувала Лариса Дедишина

Нова послуга, яку пропонує фармамаркет «Подорожник», — вимірювання рівня кальцію у кістках за допомогою ультразвукового приладу десинтометр. Епідемія остеопрозу, що урадила останнім часом українців, лише підтверджує актуальність цього сервісу. Щочетверга у День здоров'я під гаслом «Рух без обмежень», коли в аптеці проводиться безкоштовне визначення рівня кальцію, до спеціаліста вишикується чимала черга відвідувачів як з проблемами крихкості кісток, так і тих, хто вирішив провести обстеження задля профілактики. Після візиту до лікаря вони повертаються в аптеку вже з рецептом, адже тут представлено весь зареєстрований в Україні спектр кальцієвмісних препаратів різного цінового рівня.

У відділі лікувальної косметики — різноманітна продукція провідних світових виробників, здатна задовольнити вибагливий смак львів'янок. Продавець-консультант допоможе підібрати індивідуальні засоби догляду за проблемною шкірою, а перед цим проведе її безкоштовну діагностику. Також в окремі дні з додатковим обладнанням у відділі працюють консультанти фірм-виробників лікувальної косметики.

Дбаючи про медичну грамотність наших відвідувачів, у торговельно-залі ми розмістили стелаж із періодичними виданнями, присвяченими медичній тематиці.

У фармамаркеті ви не побачите скла, яке б відділяло клієнта від провізора. Все максимально відкрите, навіть холодильники з прозорими дверцятами та термометрами у полі зору. Це доводить, що ЛЗ зберігається саме у тому температурному режимі, який передбачено інструкцією. Довіра аптеки до відвідувача трансформується у довіру навзаєм: клієнти починають довіряти аптекарям.

У найближчих планах — проведення Днів цукрового діабету у фармамаркеті та безкоштовне вимірювання рівня глюкози в крові.

На пеший погляд, нічого особливого. Але ці послуги формують у людей вищу культуру споживання, а в аптекарів — уважне і доброзичливе ставлення до кожного відвідувача.

НОВА ПОСЛУГА, ЯКУ ПРОПОНУЄ ФАРМАМАРКЕТ «ПОДОРОЖНИК», — ВИМІРЮВАННЯ РІВНЯ КАЛЬЦІЮ У КІСТКАХ ЗА ДОПОМОГОЮ УЛЬТРАЗВУКОВОГО ПРИЛАДУ ДЕСИНТОМЕТР