

Путь к успеху

Мы продолжаем рассказ
об аптечной сети «Линда-Фарм».
Наш собеседник — Елена Балыхина,
директор по персоналу



Елена Балыхина

Продолжение. Начало в журнале «Фармацевт Практик» № 11



— Гордостью и ценностью компании «Линда-Фарм» являются наши сотрудники, — говорит Елена Балыхина. — Каждый из них уникален по-своему, но всех их объединяет одно — это высококлассные специалисты с высшим или средним фармацевтическим образованием, знающие и любящие свою работу. Многие работают в компании достаточно давно. Приходя к нам, они начинали трудиться за первым столом, а сейчас заведуют аптеками. Они росли и развивались вместе с компанией.

Руководство поощряет стремление сотрудников к профессиональному и карьерному росту. Повышение квалификации сотрудников — залог развития компании. А карьерный рост во многом зависит от самого работника — его опыта, знаний, компетенции, инициативности и желания развиваться.

Для того чтобы обслуживать клиента правильно и быстро, нужны специальные знания. Поэтому все наши сотрудники проходят обучение, которое помогает им понять психологию клиента и его потребности, соблюдать этику обслуживания покупателя даже в непростых ситуациях, когда человек раздражен. Кроме того, провизоры и фармацевты учатся техникам продаж, на специальных занятиях им предоставляется информация об изменениях в законодатель-

стве и регуляторных документах. Система качества охватывает и эту область, так как только грамотные сотрудники могут предоставить качественную услугу. Сейчас для удобства работников компании мы разрабатываем проект перехода на дистанционное обучение, что позволит проводить обучение в доступной и легкой форме (материалы сейчас готовит наш штатный тренер). Персонал в «Линда-Фарм» разного возраста, но доступность материала настолько высока, что как молодые специалисты, так и сотрудники пенсионного возраста успешно его усваивают.

С гордостью могу сказать, что «Линда-Фарм» одержала победу в Ежегодном конкурсе профессионалов фармацевтической отрасли Украины «Панацея – 2013» на звание лучшего аптекаря в лице Юлии Григорьевны Хропот, заведующей аптеки № 2! Эта победа — свидетельство того, что качество обслуживания и профессионализм всегда будут достойно оценены. И все наши заведующие и перво-стольники — профессионалы своего дела.

— Какие основные требования предъявляются при приеме на работу новых сотрудников?

— Обязательными требованиями являются высшее или среднее фармацевтическое образование, профессиональные знания и опыт. Кандидат, который приходит в нашу компанию, должен любить свою профессию и дело, которым занимается. Также очень важно, чтобы он разделял ценности компании как в профессиональной сфере, так и в быту.

Немаловажными являются способность к обучению и стремление получать новые знания. Особое внимание мы уделяем личностным характеристикам: порядочности, коммуникабельности, умению наладить контакт с любым клиентом, бесконфликтности, стрессоустойчивости. Для нас важно умение работать в команде и понимание того, что как единый и слаженный механизм компания будет работать тогда, когда каждый сотрудник понимает свое место в его работе. Приглашая персонал, всегда рассчитываем на длительное сотрудничество, поэтому предоставляем возможность карьерного роста внутри компании. Кандидатов на заведование аптекой мы прежде всего ищем среди работников своей сети.

И, конечно, важным для нас является мотивационный фактор. Почему кандидат хочет работать именно в нашей команде? Только

ВЗГЛЯД ПЕРВОСТОЛЬНИКА



лишь из-за финансовых соображений либо для него важно, чтобы своей качественной работой он приносил пользу людям и заботился об их здоровье? Это миссия нашей компании — «Качеством нашей работы мы улучшаем Ваше здоровье».

— А что компания может предложить сотрудникам, которые соответствуют этим требованиям?

— Мы предъявляем высокие требования, но с гордостью могу сказать, что каждый сотрудник им соответствует. Исключений здесь быть не может, иначе система менеджмента качества не будет работать. Компания же в свою очередь гарантирует сотрудникам стабильность и уверенность в завтрашнем дне, стабильную и рыночную зарплату без задержек, а также премии за успешную работу и выполнение планов продаж, доплату за высокие знания. Не менее важны уважение и поддержка руководства, социальная защищенность сотрудников, поэтому мы строго соблюдаем нормы трудового законодательства и предоставляем компенсационный пакет.

Компания открыта и предоставляет информацию о стратегии развития, чтобы абсолютно все сотрудники шли в одном направлении к общей цели. Морально-этический аспект заключается в том, что сотрудники аптек знают точно: благодаря системе менеджмента качества клиент получает качественный товар, который способствует улучшению его здоровья.

В нашем коллективе царят дружественная атмосфера, взаимопомощь и поддержка. Наши сотрудники с радостью делятся опытом и знаниями с новичками, чтобы вместе трудиться на общий результат, который приносит командная работа.

Для поддержания дружеской атмосферы мы проводим совместные корпоративные мероприятия, организовываем поездки. Вместе трудимся, вместе отдыхаем. «Линда-Фарм» разделяет семейные ценности — для детей сотрудников про-

Светлана Афанасьева: «Система аптек «Линда-Фарм» кардинально изменила мою жизнь»:

— Сама я из небольшого поселка в Харьковской области, училась в колледже НФаУ. На каникулах и во время практики пробовала работать в аптечных киосках, но такая работа с каждым днем все больше меня разочаровывала: фармацевты вели себя с покупателями, мягко говоря, некорректно, любая моя инициатива и желание быть полезной просто игнорировались. «Так я точно ничему не научусь», — эта мысль прочно засела у меня в голове. Но мне очень повезло. На последней неделе обучения небольшую группу студентов, которые проявили успехи в учебе, собрали в актовом зале, где я и познакомилась с менеджером по персоналу «Системы аптек «Линда-Фарм», решила переехать в Днепрпетровск и ни разу об этом не пожалела.

На стажировку я попала в небольшую аптеку в «спальном» районе, где меня встретили с уважением и пониманием, все объясняли, учили, давали ценные советы. После прохождения стажировки меня перевели в одну из центральных аптек города, где я сразу волилась в дружный коллектив. Я росла и развивалась вместе с компанией, ходила на обучения, тренинги, конференции и постепенно становилась тем, кем я есть сейчас — Фармацевтом, которому доверяют и приходят за помощью... Ведь миссия нашей компании «Качеством нашей работы мы улучшаем Ваше здоровье», и у нас действительно все делается для этого.

В «Линда-Фарм» созданы комфортные условия для работы. В наших аптеках работают профессионалы своего дела, цель которых — не просто продать лекарство, а профессионально помочь каждому клиенту. Мы строго соблюдаем законодательство, следим за качеством препаратов, у нас нет подделок и фальсификатов. В 2013 г. одной из первых в Украине наша компания получила Международный сертификат качества ISO 9001.

На сегодня далеко не в каждой компании сотрудники имеют стабильную и своевременную заработную плату, оплачиваемый больничный и отпуск. За время своей работы я дважды стала мамой и возвращалась работать в родную компанию.

«Линда-Фарм» не забывает и о досуге своих сотрудников, у нас проходят очень интересные корпоративные праздники, в подготовке которых каждый может принять участие и проявить свои таланты. Для меня, как для мамы, очень приятно, что компания не забывает и наших детей, для которых ежегодно проводятся детские утренники и различные конкурсы.

Я с удовольствием иду на работу, люблю помогать людям. В этом году у меня юбилей — ровно десять лет работы в «Линда-Фарм». Я благодарна судьбе, что она подарила мне такой шанс!

водятся праздничные мероприятия и конкурсы, на которых дети могут проявить свои таланты и получить заслуженное вознаграждение.

В нашей сети ценят каждого сотрудника и люди лояльны к компании. «Текучка» кадров минимальна и незначительна. Многие заведующие аптеками с нами уже более 10 лет, есть сотрудники, которые работают в компании с ее основания. Считаю это подтверждением репутации «Линда-Фарм» как достойного работодателя.

Все это является ценностями компании, поэтому на ваш вопрос отвечу: «Мы можем предложить свои ценности!». Тому, кто их разделяет, скажу: «Добро пожаловать в «Линда-Фарм!».