

Харцій О.М.

АСПЕКТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В АПТЕЦІ

Національний Фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Harley_99@ukr.net

Фармацевтична галузь посідає значне місце в економіці України, є важливим сегментом національного ринку, багато в чому визначає національну й оборонну безпеку країни, вирізняється великою наукомісткістю та розвинутим кооперуванням. На даний час важливе значення мають форми обслуговування споживачів в фармацевтичній промисловості.

Мета нашого дослідження - оцінка рівня обслуговування споживачів аптеки. Нами було розглянуто ряд завдань: визначити основні стандарти обслуговування споживачів в аптеці; провести маркетингові дослідження за допомогою анкетування; провести аналіз складових факторів, які впливають на рівень обслуговування в аптеці.

В ході проведення маркетингового дослідження щодо оцінки рівня обслуговування в аптеці був проведений метод опитування споживачів за допомогою анкетування. Також були задіяні такі методи: метод угруповання для побудови дерева сегментації; графічний метод для побудови діаграм.

Проведено опитування-анкетування споживачів, а саме 50 респондентів в ході маркетингових досліджень щодо оцінки рівня обслуговування споживачів.

Розроблено дерево сегментації протягом дослідження для визначення типового споживача аптеки. Спираючись на отримані показники дерева сегментації, можна стверджувати, що типовий портрет споживача в аптеці - це жінки у віці 31-40, які одружені та працюють. Із всіх опитуваних ця категорія становить найбільший відсоток - 32 %.

Обрано в процесі опитування споживачами 4 фактори, які впливають на рівень обслуговування в аптеці, а саме:

- кваліфікація провізорів(20%);

- ввічливість персоналу(20%);
- швидкість обслуговування(16%);
- сприятлива атмосфера, як у колективі підприємства, так і в спілкуванні з відвідувачем(8%).

Споживачі більше уваги приділили факторам кваліфікації провізорів та ввічливості обслуговування.

Зростання конкуренції на фармацевтичному ринку змушує аптеки вносити зміни в діяльність: запровадження системи самообслуговування; розширення сервісних послуг; присутність консультантів у торговому залі; організація цілодобової роботи; використання інноваційних технологій автоматизації роботи аптеки.

Ми вважаємо, що основними напрямками підвищення ефективності роботи в аптечних закладах є:

- підвищення культурно-технічного рівня працівників аптек і підготовка кваліфікованих кадрів;
- поліпшення організації і обслуговування робочих місць;
- поліпшення умов праці, розроблення оптимальних режимів праці та відпочинку;
- удосконалення форм розподілу і кооперації праці, суміщення професій, спеціальностей і функцій в масштабах відділень аптеки;
- поліпшення трудової дисципліни, підвищення рівня творчої активності працівників;
- удосконалення організації праці допоміжних робітників;
- удосконалення форм і систем оплати праці і економічного стимулювання;
- удосконалення праці управлінського персоналу.

На сьогоднішній день проблема підтримки конкурентних переваг аптечних установ за рахунок надання якісних послуг та постійного вдосконалення рівня обслуговування клієнтів стає однією з найбільш значущих для добробуту аптек і вимагає подальшого вивчення.