

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРОБЛЕМНА КОМІСІЯ «ФАРМАЦІЯ» МОЗ ТА АМН УКРАЇНИ

**МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО РОЗРОБКИ КЛІЄНТСЬКОЇ
БАЗИ ДАНИХ АПТЕЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

(МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ)

Харків
2009

УДК 615.12:658.818

Установа-розробник:

Національний фармацевтичний університет

Методичні рекомендації затверджені та рекомендовані до друку

ПК «Фармація» МОЗ та АМН України (Протокол № 61 від 16.12.2009 р.)

Укладачі:

Пестун І.В. – кандидат фарм. наук, доцент (0572) 67-91-72

Бабічева Г.С. – аспірантка (0572) 67-91-72

Рецензенти:

Волох Д.С. – д. фарм. наук, професор

Дмитрієвський Д.І. – д. фарм. наук, професор

Голова проблемної комісії «Фармація» МОЗ та АМН України:

чл.-кор. НАН України, професор Черних В.П.

Зміст

Вступ	4
1. Управління маркетинговою діяльністю аптечних мереж на основі стратегії клієнтоорієнтованості.....	5
2. Методичні підходи до розробки клієнтської бази даних аптечних підприємств та їх мереж.....	7
2.1. Загальні принципи роботи, функціональність та переваги клієнтської бази даних.....	7
2.2. Методика формування клієнтської бази даних аптечних мережєвих структур.....	9
2.3. Методика сегментації клієнтського середовища аптечних підприємств та механізми управління лояльністю виділених сегментів.....	12
Висновки	18
Перелік рекомендованої літератури	19
Додаток 1	20