

АНАЛІЗ СПЕКТРУ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ

Чегринець А. А.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

В сучасному світі вирує швидкий темп життя, де покупці цінують свій час та комфорт. І відвідувачі аптек також бажають отримувати більш комплексні послуги. Тому одним із способів, яким аптечні заклади можуть втримати та задовольнити існуючих відвідувачів, залучити нових клієнтів та отримати дохід в умовах жорсткої конкуренції є розширення додаткових послуг. До додаткових послуг відносяться всі ті, які не мають відношення до основної послуги аптечних закладів – забезпечення населення лікарськими засобами та надання якісної фармацевтичної опіки. Соціологічні дослідження доводять, що і відвідувачі закладів і аптечний персонал вважають, що додаткові послуги досить в обмеженій кількості та їх асортимент необхідно розширювати.

Тому метою роботи є аналіз спектру додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах. Методами дослідження є аналіз Інтернет-сайтів аптечних мереж, спостереження та узагальнення отриманих результатів.

Для досягнення поставленої мети було досліджено додаткові послуги в аптеках найбільших мереж міста Харкова, а саме «911», «Мед-Сервіс» та «АНЦ». З метою дослідження було складено перелік найбільш затребуваних додаткових послуг. До переліку було включено такі послуги, як: можливість оплати товару карткою, можливість замовити товар через мережу Інтернет, можливість зарезервувати товар, вимірювання артеріального тиску, перевірка зору, консультація лікаря, консультація щодо вибору медичної техніки, консультація щодо косметичних засобів. За результатами дослідження було визначено, що аптечні заклади мережі «911» та «Мед-Сервіс» мають найбільшу кількість послуг (8), а в аптеках «АНЦ» надається 6 додаткових послуг. Під час аналізу було встановлено, що в усіх досліджуваних аптеках в наявності є термінали, саме тому відвідувачі закладів мають змогу оплачувати свої покупки карткою. В усіх досліджуваних закладах є такі найбільш популярні послуги серед споживачів, як можливість замовити товар через мережу Інтернет. Також такі послуги, як резервування товару та замовлення відсутнього засобу надаються трьома аптечними мережами. Консультацію, стосовно підбору косметичних засобів та медичної техніки можна отримати в усіх аптечних закладах. В аптеках мережі «911» та «Мед-Сервіс» надається така послуга, як доставка товару. Проте в мережі «Мед-Сервіс» доставка товару здійснюється тільки до аптечного закладу, а в «911» - можлива доставка до дому. Серед усіх мереж можна виділити «911», тому що головною відмінністю закладів мережі є консультація лікаря. Але, слід зазначити, що в аптеках лікар відсутній. Консультацію спеціаліста можна отримати за допомогою Інтернет-сайту. На головній сторінці порталу є вкладення «Консультація», де відвідувач може зареєструватися та отримати медичну послугу по телефону, не виходячи із дому. Такий новий вид послуги називається телемедицина. Саме тому ця послуга була захищена. В деяких досліджуваних аптечних закладах мережі «Мед-Сервіс» доступна така послуга, як вимірювання артеріального тиску. В аптеках стоять крісла з тонометром і всі відвідувачі мають змогу виміряти тиск. Проте в жодному закладі досліджуваних мереж не перевіряють зір.

Отже, провівши аналіз можна зробити висновок, що спектр додаткових послуг, які надаються в аптечних закладах є досить великим. Проте закладам все ж таки необхідно звертати увагу на послуги та збільшувати їх кількість, тому що великий асортимент додаткових послуг в аптеках має великий вплив на лояльність відвідувачів, конкурентоспроможність закладів, збільшення прибутків та формування гарного іміджу.