

ОЦІНКА РІВНЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДАХ СПОЖИВАЧІВ, ЯКІ МАЮТЬ ПРОБЛЕМИ ЗІ ШКІРОЮ

Чечотка О. В., Котлярова В. Г.

Національний фармацевтичний університет

м. Харків, Україна

Вступ. Згідно з дослідженнями, в останній час зростає питома вага населення, яке має проблеми зі шкірою. Для подолання подібної ситуації необхідне комплексне лікування, складовою якого є застосування лікувально-косметичних засобів (ЛКЗ). ЛКЗ відносяться до лікарських засобів, тому можуть реалізовуватися тільки через аптечні заклади.

Метою дослідження є проведення оцінки рівня обслуговування в аптечних закладах споживачів, які мають проблеми зі шкірою.

Для досягнення поставленої мети було опитано понад 100 клієнтів, що цікавилися стелажми з ЛКЗ. В результаті опитування таких споживачів було виявлено, що для них найважливішими факторами оцінки рівня обслуговування є: можливість самостійного отримання інформації про засоби та професійність консультантів.

Нами запропонований наступний перелік характеристик: інформативність викладки, наявність POS-матеріалів. За другим фактором: спроможність консультанта (провізора) діагностувати стан шкіри, обізнаність консультанта (провізора) про унікальні властивості ЛКЗ кожної торгової марки (ТМ) та його ввічливість й уважність. На рис. 1 наведене графічне зображення значущості визначених характеристик для споживачів.

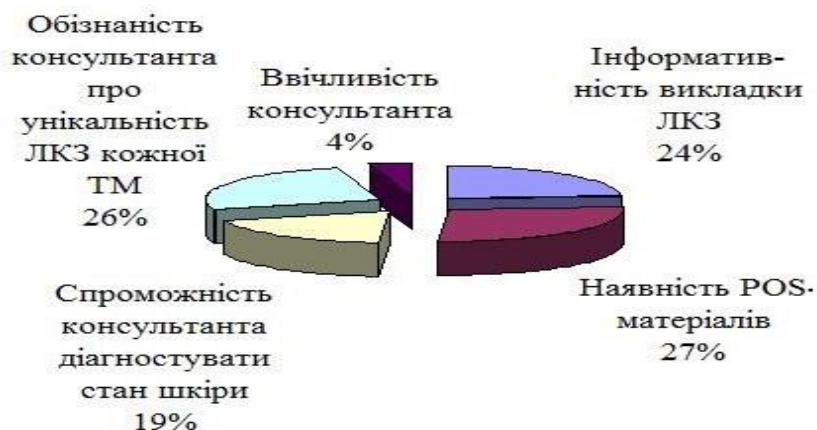


Рис. 1. Оцінка значущості для споживачів характеристик оцінки якості обслуговування в аптечних закладах

Як видно з рисунка, для споживачів найбільш значущим є можливість отримання конкретної інформації щодо унікальності кожного ЛКЗ.

З метою оцінки рівня обслуговування споживачів в аптечних закладах був використаний метод семантичного диференціалу. У табл. 1 наведені профілі бажаного та усередненого рівня характеристик оцінки якості обслуговування споживачів ЛКЗ в аптечних закладах.

Таблиця 1

Семантичний диференціал характеристик якості обслуговування клієнтів в аптечних закладах

Показники першого рівня	Бальна оцінка							Показники другого рівня
	1	2	3	4	5	6	7	
Викладка ЛКЗ неінформативна			+				X	Викладка ЛКЗ інформативна
POS-матеріали відсутні	+					X		POS-матеріали присутні
Консультант не може діагностувати стан шкіри		+		X				Консультант може діагностувати стан шкіри
Необізнаність консультанта про унікальні властивості ЛКЗ кожної ТМ					+		X	Обізнаність консультанта про унікальні властивості ЛКЗ кожної ТМ
Консультант невічливий та неуважний						+	X	Консультант ввічливий та уважний

«+», «X» - відповідно, усереднений та бажаний рівні якості обслуговування клієнтів

Аналіз результатів проведеної оцінки показав наступне:

- за вимогами споживачів, викладка ЛКЗ має бути інформативною, бажаний рівень інформативності ними оцінений у 7 балів, фактичний - у 3 бали;
- вимоги щодо наявності POS - матеріалів наступні - бажаний рівень оцінений у 6 балів, фактичний - у 1 бал, тобто ці матеріали практично відсутні на стелажах аптечних закладів;
- бажаний рівень можливості діагностування консультантом (провізором) стану шкіри споживачі оцінили у тільки 4 бали; це пов'язано з тим, що частина споживачів приходять до аптечних закладів вже після візиту до лікаря (косметолога), тому їх ця послуга не дуже цікавить; фактичний рівень вони оцінили у 2 бали;
- обізнаність консультанта про унікальні властивості ЛКЗ повинна бути повною - споживачі оцінили бажаний рівень цієї характеристики у 7 балів при фактичному рівні - 5 балів;
- оцінки ідеального та фактичного рівнів такої характеристики рівня обслуговування, як ввічливість та уважність консультанта (провізора), практично співпадають.

За результатами проведених досліджень був оцінений бажаний та фактичний рівні обслуговування споживачів в аптечних закладах (табл. 2).

Таблиця 2

Оцінка рівня обслуговування споживачів, які мають проблеми зі шкірою

Характеристика	Коефіцієнт значущості	Бажаний рівень		Фактичний рівень	
		бальна оцінка	середньо зважена	бальна оцінка	середньо зважена
Викладка ЛКЗ неінформативна	0,24	7	1,68	3	0,72
Наявність POS-матеріалів	0,27	6	1,62	1	0,27
Спроможність консультанта діагностувати стан шкіри	0,19	4	0,76	2	0,38

Продовження табл. 2

Обізнаність консультанта про унікальні властивості ЛКЗ кожної ТМ	0,26	7	1,82	5	1,3
Ввічливість та уважність консультанта	0,04	7	0,28	6	0,24
Всього	1		6,16		2,91

Оцінка рівня обслуговування споживачів, які мають проблеми зі шкірою, більше ніж у 2 рази нижча за бажану. Особливо низькими є оцінка характеристик, які пов'язані з організацією інформованості споживачів щодо ЛКЗ та їх унікальності.

Висновки. Таким чином, для підвищення рівня якості обслуговування необхідна розробка низки заходів, які будуть направлені на підвищення інформованості споживачів при покупці ЛКЗ.