

ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В АПТЕКАХ ФОРМАТА САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Кобец М.Н., Ильинская Н.И.

Национальный фармацевтический университет, г. Харьков

mnushko.nfau@gmail.com

В настоящее время в аптеках появляется новая тенденция торговли товарами, находящимися в свободном доступе покупателей через залы самообслуживания. Эффективное использование самообслуживания – один из самых актуальных вопросов развития аптечного бизнеса. Это достаточно привлекательно, т. к. специа-листы-аналитики утверждают, что при переходе на такую систему происходит значительное увеличение товарооборота.

Целью работы является изучение особенностей процесса обслуживания в аптеках формата самообслуживания на примере аптек г. Харькова.

Методы исследования. В работе использованы полевые исследования. Проведено анкетирование потребителей.

Результаты исследования. Нами было проведено анкетирование потребителей, относительно предпочтения формата аптек. В результате исследования установлено, что 50% опрошенных положительно относятся к аптекам формата самообслуживания, поскольку предпочитают сами выбирать необходимые лекарственные препараты; 30% считают, что стандартный формат аптек имеет преимущества перед аптеками самообслуживания, т.к. им нужна помощь провизора/фармацевта; для 20% опрошенных не имеет значения формат аптеки.

Вывод. Аптеки с залом самообслуживания имеют ряд преимуществ: увеличение ассортимента, товарооборота, увеличение прибыли. Но следует учитывать, что переход аптеки на самообслуживание требует больших затрат. В Украине система аптек самообслуживания еще не до конца изучена, однако количество аптек, рискнувших перейти на новый формат обслуживания, постепенно увеличивается.