



«Анкор», еще «Анкор»!

Аптечная сеть «Анкор» – одна из лучших аптечных сетей Одесской области

Одесса – удивительный город: дух моря здесь присутствует даже в аптеках. Название аптечной сети «Анкор» происходит либо от еncore (фр. – еще), либо от anchor (англ. – якорь). Во всяком случае, основатели аптеки морских ассоциаций не отрицают.

Почему «Анкор»? «Еще» – потому что сеть быстро растет – начиная с 2004 года в гг. Одессе и Ильичевске уже работают 25 торговых точек. Интенсивное открытие новых аптек – это стратегия компании, наряду с экстенсивным ростом (расширение ассортимента,

улучшение обслуживания, привлечение новых покупателей). В общем, тяга морячков к открытию, исследованию и завоеванию новых территорий у владельцев компании несомненно присутствует. В то же время якорь – это символ надежности, устойчивости, опоры. Ассоциация с надежным помощником

очень важна для аптеки, ведь люди доверяют ей самое ценное, что у них есть, здоровье и даже жизнь.

Но несмотря на серьезное отношение к делу, нельзя забывать и о креативе – иначе жители «жемчужины у моря» вас просто не поймут. Скучные названия в Одессе не приживаются,

“ В аптеке можно бесплатно измерить рост и массу тела. Уровень сахара в крови – важнейший показатель состояния диабетиков, но и здоровым людям не мешает регулярно измерять его, чтобы предупредить болезнь. Здесь это тоже делают бесплатно. Давление измерить? Заходите, не стесняйтесь!

”

поэтому каждая из аптек сети носит собственное имя: «Ульяна», «Шампань», «Южная», «Фонтанская». Это и намек на расположение заведения (помните «6-ю станцию Большого Фонтана?»), и способ придать каждому из них оригинальность и узнаваемость.

Однако мало, чтобы люди запомнили бренд, нужно еще чтобы они ему начали доверять. В сети «Анкор» для этого делают

все возможное. Грамотный, приветливый, вежливый персонал – гарантия того, что покупателю в аптеке понравится и он вернется еще. Широкий ассортимент – ну, а как же? Но вдобавок к этому предоставляется масса дополнительных услуг, которые можно назвать «фишкой» компании. Хотите измерить, насколько вырос ребенок за лето, или проверить, оказалась ли эффективной последняя диета?

Пожалуйста, в аптеке можно бесплатно измерить рост и массу тела. Уровень сахара в крови – важнейший показатель состояния диабетиков, но и здоровым людям не мешает регулярно измерять его, чтобы предупредить болезнь. Здесь это тоже делают бесплатно. Давление измерить? Заходите, не стесняйтесь!

Работает в сети «Анкор» и Центр диагностики кожи – тоже очень важная услуга, ведь состояние кожи не только определяет внешний вид, но и свидетельствует о различных внутренних неполадках в организме. В аптеках «Анкор» не только продают косметику, но и можно получить консультацию квалифицированных косметологов (терапевтов, кстати, тоже).

Чтобы покупателям было удобнее, в сети работает доставка препаратов, есть возможность купить редкие или дефицитные лекарства под заказ,



причем некоторые собственно-го производства. Чтобы не искать нужные средства по всему городу, достаточно позвонить в справочную службу «Анкор» (т.33-33-50) – там предоставят информацию не только о наличии товара и его цене, но и о том, зарегистрирован ли тот или иной препарат в Украине.

Вообще, в сети «Анкор» считают, что фармацевт, провизор, любой сотрудник аптеки должен понимать, что он не просто продавец, а своего рода миссионер, человек, помогающий людям, творящий добро. «В настоящий момент компания произвела замену юридического лица и получила новую торговую марку «Социальная сеть здоровья», – рассказывает директор Павел Рожок. Суть ребрендинга – в изменении традиционного представления населения об аптеке. Хотим дать понять, что это не просто магазин, в котором продаются лекарства, это медицинское учреждение, задача которого – пропаганда профилактики заболеваний и здорового образа жизни. В этом заведении помимо лекарственных препаратов можно приобрести и предметы, необходимые



для повседневной жизни: витамины, биологически активные добавки, предметы гигиены, косметику (в том числе лечебную), шампуни, детское питание, товары для будущих мам, разнообразную медицинскую технику. Да все и не перечислишь, уж слишком разнообразный ассортимент как рецептурной, так и безрецептурной групп. А еще словом «социальный» мы хотим подчеркнуть, что «Социальная сеть здоровья» является доступной для всех слоев населения».

И действительно, в сети «Анкор» позаботились о людях

с низкими доходами, причем не просто разработали стандартную дисконтную программу для всех покупателей, а подошли к делу очень внимательно. Суть дисконтной программы «Анкор» заключается в том, чтобы люди, страдающие хроническими заболеваниями и, соответственно, посещающие аптеку чаще других, имели возможность получить большую скидку. Чтобы осуществить эту программу, специалисты данной аптечной сети выделили социальную группу препаратов из более чем 100 позиций (средства, которые пользуются самым большим спросом среди всех слоев населения) и установили на них заведомо низкую цену. Вдобавок к этому клиент дисконтной программы получает еще и дополнительную социальную скидку (до 6%).

Еще одно доброе дело, которое осуществила сеть аптек «Анкор», – это благотворительная помощь Детскому интернату № 3 для детей с сердечно-сосудистой патологией, а также благотворительным фондам. В конце концов, кому, как не фармацевтам, знать, как тяжело жить на свете людям с серьезными





качества: уровень общей культуры, внимание к покупателям, сочувствие и желание помочь тому, кто в этом нуждается, способность понять каждого клиента. Немаловажно и то, что каждый сотрудник должен понимать стратегию компании, принимать и разделять ее корпоративную культуру, соблюдать фирменные стандарты.

Фирменные стандарты – это целый свод правил, включающий стандартное приветствие клиента (ведь очень приятно, когда девушка за прилавком вежливо здоровается, доброжелательно улыбается), инструкции по обслуживанию, решению проблемных вопросов. Если покупателю обслуживание не очень понравилось, он всегда может дозвониться на горячую линию, т. е. имеет место «обратная связь». В аптеках проводят регулярное анкетирование, цель которого – узнать мнение клиентов о работе сети, выявить недостатки и найти способы их устранения.

Казалось бы, ну что еще можно придумать, чтобы улучшить работу аптечной сети? Но, как известно, если бизнес стоит на месте, это значит, что он уступает дорогу конкурентам, которые идут вперед. Такого сеть «Анкор» позволить себе не может. Компания постоянно развивается, каждый день рождаются новые планы, выстраиваются новые стратегии. Сейчас, например, идет активная работа над новым сайтом, на котором покупателям будет предоставлено еще больше полезной информации как о работе сети, так и о лекарственных препаратах. Владя информацией, легче принять правильное решение.

Ольга Переверзева

“ Важными являются и общечеловеческие качества: уровень общей культуры, внимание к покупателям, сочувствие и желание помочь тому, кто в этом нуждается, способность понять каждого клиента ”

хроническими заболеваниями. Только человек, который часто сталкивается с чужими горестями, умеет по-настоящему научиться сочувствовать.

Аптечная сеть «Анкор» – это команда единомышленников, объединенных общей миссией помощи людям. Без команды, как известно, не поплывет ни один корабль. А если и поплывет, то уж точно не достигнет конечной цели плавания. Поэтому владельцы сети «Анкор» установили строгие требования к персоналу и неукоснительно их придерживаются. Помимо профессиональных качеств – специального образования, опыта работы, знаний, любви к своему делу – важными являются и общечеловеческие

