

# Σε συνεχή πορεία ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



Μετά από 15 χρόνια εξαιρετικής πορείας ως ιδιοκτήτρια φαρμακείου στη Λαμία, η κ. Μαρία Δημότη εξακολουθεί συνεχώς να πραγματοποιεί επιτυχημένες ενέργειες ανάπτυξης του χώρου και των υπηρεσιών της, χτίζοντας διαρκώς τη σχέση εμπιστοσύνης με τους ασθενείς-πελάτες της. Παρά τους δύσκολους καιρούς, θέτει πάντα στόχους και τους πετυχαίνει.



### Ο ιδανικός χώρος

«Στον καινούργιο χώρο είχα τη δυνατότητα να οργανώσω το ιδανικό Φαρμακείο για μένα. Να βάλω όλα τα προϊόντα σε εμφανείς θέσεις, έχοντας πάντα ως πρωταρχικό μέλημα την καλύτερη εξυπηρέτηση του κόσμου»

Κατά την είσοδο στο φαρμακείο, συναντάμε ένα μεγάλο τμήμα δερμοκαλλυντικών προϊόντων ταξινομημένα ανά εταιρίες, καθώς και μια θέση εργασίας για την αισθητικό του φαρμακείου, με μια καμπίνα ομορφιάς με όλα τα απαραίτητα μηχανήματα για την περιποίηση. Στη δεξιά πλευρά του καταστήματος, βρίσκεται το τμήμα βρεφικής παιδικής φροντίδας και το τμήμα για νέες μητέρες με μια θέση εξυπηρέτησης, ενώ στο ίδιο σημείο είναι τοποθετημένος και ο πάγκος συσκευασίας δώρου. Στην αριστερή πλευρά, βρίσκεται ο χώρος με τις γόνδολες προβολής. Κάθε γόνδολα φιλοξενεί και μια διαφορετική κατηγορία προϊόντων: την περιποίηση άκρων, τη στοματική φροντίδα, το οπτικό τμήμα, τα βιολογικά και εποχιακά προϊόντα, ενώ σε ξεχωριστά ράφια βρίσκονται τα είδη νοσοκομείου και ένα μεγάλο χώρο καταλαμβάνουν τα συμπληρώματα διατροφής. Στο βάθος του φαρμακείου βρίσκονται 4 πάγκοι εξυπηρέτησης πλήρως εξοπλισμένοι με Η/Υ και πίσω από αυτούς είναι τοποθετημένα σε ράφια τα ΟΤC, τα διαγνωστικά όπως πιεσόμετρα, τεστ εγκυμοσύνης, πρώτες βοήθειες, ενώ τα συρτάρια με τα συνταγογραφούμενα φάρμακα βρίσκονται δίπλα, σε μη εμφανές σημείο. Το εργαστήριο, οι αποθηκευτικοί χώροι και η θέση εργασίας για το διαδικτυακό κατάστημα βρίσκονται στο βάθος του Φαρμακείου.



### Η μικρή ιστορία του Φαρμακείου

Το Φαρμακείο με την επωνυμία Μαίρη Κ. Δημότη λειτούργησε για πρώτη φορά το 2002 σε ένα κατάστημα 100τμ, μόλις 300τμ, δίπλα από το Νοσοκομείο Λαμίας. Ξεκίνησε τη λειτουργία του σε μια περιοχή όπου δεν υπήρχε τίποτα άλλο σε επιχειρηματική δραστηριότητα μέχρι τότε.

Ένα φαρμακείο μακριά από το κέντρο της Λαμίας και δίπλα σε ένα Νοσοκομείο του οποίου λειτουργούσαν μόνο τα μισά τμήματα.

«Στην αρχή τα πράγματα ήταν δύσκολα. Χρειάστηκε αρκετός χρόνος μέχρι ο κόσμος να με γνωρίσει και να με εμπιστευτεί. Μετά από 5 χρόνια λειτουργίας μας, δη-

μιουργήθηκαν τα πρώτα καταστήματα στη γύρω περιοχή και το νοσοκομείο ξεκίνησε να λειτουργεί πλέον με όλα τα τμήματά του. Στην αρχή, ο χώρος του φαρμακείου κάλυπτε τις ανάγκες του κόσμου, που πλέον μας έδειχνε την εμπιστοσύνη του. Τα γεγονότα και οι καταστάσεις που βιώνει ένα φαρμακείο τα τελευταία χρόνια, μας ώθησαν να αναζητήσουμε ένα νέο χώρο. Έτσι, τον Αύγουστο του 2012 το φαρμακείο μεταφέρθηκε σε ένα χώρο που είχε τετραπλάσιο μέγεθος από τον προηγούμενο και βρίσκεται ακριβώς μπροστά από την πύλη του νοσοκομείου. Ο χώρος πλέον ήταν ο ιδανικός για να μπορέσω να σχεδιάσω το Φαρμακείο όπως το είχα φανταστεί και να αναπτύξουμε με την ομάδα μου όλες τις κατηγορίες προϊόντων.»





### Όσο περισσότεροι, τόσο καλύτεροι

Η ομάδα του Φαρμακείου αποτελείται από εννιά άτομα. Η πιο παλιά συνεργάτης του φαρμακείου, η Μαρία, με ιδιότητα βοηθός φαρμακοποιού, είναι υπεύθυνη για τις παραγγελίες φαρμάκων, την εκτέλεση συνταγών, τις συνταγές του ΕΟΠΥΥ και την εξυπηρέτηση πελατών. Είναι το δεξί χέρι της φαρμακοποιού, πάντα χαμογελαστή και ευγενική. Ο νεότερος σε ηλικία, ο Φώτης, είναι πέντε χρόνια στο φαρμακείο με πτυχίο βοηθός φαρμακοποιού και πολύ καλός γνώστης των συμπληρωμάτων διατροφής, των κτηνιατρικών και των βιολογικών προϊόντων.

Είναι υπεύθυνος για τη παραγγελία και τη πώλησή τους και χρόνο με το χρόνο αποκτά όλο και περισσότερες γνώσεις, βοηθώντας έτσι τη σωστή πρόταση με τα σωστά προϊόντα.

Η Αναστασία, με πτυχίο βοηθός φαρμακοποιού, είναι νέο μέλος της ομάδα μας αλλά με μεγάλη εμπειρία και ασχολείται με την εκτέλεση συνταγών, την εξυπηρέτηση πελατών και είναι υπεύθυνη σε παραγγελίες OTC. Είναι η ήρεμη δύναμη του φαρμακείου.

Η Ανθή, η αισθητικός του φαρμακείου, είναι υπεύθυνη για την πώληση και για την καμπίνα ομορφιάς. Χάρη στην πολυετή πείρα της, έχει την ικανότητα και

κυρίως τη γνώση να δίνει το σωστό προϊόν με τις σωστές συμβουλές, με στόχο το βέλτιστο αποτέλεσμα.

Η Λένα, η μικρή του φαρμακείου, με πτυχίο βοηθός φαρμακοποιού, είναι υπεύθυνη για τις παραγγελίες όλων των δερμοκαλλυντικών προϊόντων και των βρεφικών-παιδικών καλλυντικών. Είναι υπεύθυνη στο τμήμα αισθητικής και μαζί με την Ανθή, απογειώνουν τις πωλήσεις, συμπληρώνοντας η μια την άλλη. Ο ρόλος της είναι πολλαπλός και ικανή πάντα να τα βγάλει εις πέρας.

Ο Βασίλης, ως βοηθός φαρμακοποιού, είναι υπεύθυνος για τις παραλαβές φαρμάκων και παραφαρμάκων, καθώς και για την αποθήκη. Σε ώρες αιχμής, βοηθά στην εξυπηρέτηση πελατών με την ίδια πάντα υπομονή και ευγένεια.

Ο Λευτέρης, το νέο μέλος της ομάδας, ως τελειόφοιτος πληροφορικής, είναι υπεύθυνος για το ηλεκτρονικό κατάστημα του φαρμακείου. Εκτός από τη διεκπεραίωση των παραγγελιών e-shop ασχολείται με τα social media για την καλύτερη διαφήμιση του φαρμακείου, ενημερώνει πελάτες για εκπώσεις, πακέτα προσφοράς και events, επικοινωνώντας τα μέσω κοινωνικών δικτύων, sms και e-mail.

Τέλος, ο Κώστας είναι υπεύθυνος για τα γραφειοκρατικά θέματα του φαρμακείου αλλά και τις εξωτερικές δουλειές και βγάζει εις πέρας ένα αναγκαίο κομμάτι της καθημερινότητας.



### Κερδίζοντας πρώτα τον άνθρωπο

«Από το 2002 όπου πρωτοεξέκίνησε η πορεία μου ως ιδιοκτήτρια φαρμακείου, η προτεραιότητα μου ήταν και είναι η σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη, ώστε να χτίσω μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ μας. Αν και τα πρώτα χρόνια ήταν αρκετά δύσκολα, έκανα πολύ υπομονή και δεν σκέφτηκα ποτέ να παρατήσω αυτό που κάνω και αγαπώ. Πάντα ευγενική και καλομίλητη, ο κόσμος άρχισε σιγά-σιγά να με εμπιστεύεται. Σε όλη τη διάρκεια της πορείας μου, ο ρόλος μου είναι περισσότερο συμβουλευτικός και τελικά αυτό είναι το πιο σημαντικό. Πρώτα, κερδίζεις κάποιον σαν άνθρωπο και έπειτα σαν πελάτη.

Το σημαντικότερο για εμένα, αλλά και για όλη την ομάδα μου, είναι οι πελάτες μας να παραμένουν ευχαριστημένοι, βοηθώντας τους και δίνοντας λύση στα προβλήματά τους. Πλέον, με τη καλή, σωστή και υπεύθυνη εξυπηρέτηση που παρέχουμε μπορούμε να πούμε πως είμαστε περήφανοι για ότι έχουμε χτίσει!»



### Επιτυχημένες Ενέργειες

«Με την αλλαγή κάθε εποχής,» μας λέει η Φαρμακοποιός, «τέσσερις φορές το χρόνο, προβάλλουμε τα εποχιακά προϊόντα μας αλλάζοντας τη βιτρίνα του καταστήματος και στολίζοντάς τη με τα χρώματα της εποχής. Η διακόσμηση στον εσωτερικό χώρο αλλάζει και αυτή με το ίδιο θέμα σε συνδυασμό με τη βιτρίνα. Για παράδειγμα, την άνοιξη στολίζουμε με λουλούδια, πεταλούδες και προβάλλουμε τα αδυνατιστικά προϊόντα και τα αντιγηλιακά προσώπου. Πολλές φορές το χρόνο πραγματοποιούμε συμβουλευτικές προβολές με τη βοήθεια ολόκληρης της ομάδας ανάλογα με το θέμα. Επιπλέον, για να αναδείξουμε τον ρόλο του Φαρμακοποιού στην πρόληψη, πραγματοποιούμε προβολές πρόληψης με βάση τις Παγκόσμιες Ημέρες Υγείας. Για παράδειγμα, κάνουμε μέτρηση σακχάρου και γλυκοζυλιωμένης αιμοσφαιρίνης την Παγκόσμια Ημέρα κατά του Διαβήτη. Σε πολλές από αυτές τις ενέργειες, έχουμε και τη βοήθεια των εταιριών.

Με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση και ευχαρίστηση των ασθενών-πελατών μας, τους παρέχουμε προσφορές και δώρα κατά την αγορά των προϊόντων τους. Οι πελάτες μας ενημερώνονται με sms ή μέσω της σελίδας μας στο Facebook.

Μια επιτυχημένη ενέργεια την οποία έχουμε ονομάσει «ιδέες για δώρα» είναι ένα έπιπλο αποκλειστικά για δώρα. Προσωπικά, θεωρώ ότι ο στολισμός, η συσκευασία δώρου και οι σωστές προβολές είναι ένα είδος marketing απαραίτητο για την εποχή μας.

Η καμπίνα ομορφιάς μας είναι μια επιτυχημένη ενέργεια, όχι μόνο γιατί οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να δοκιμάσουν τα προϊόντα μας πριν προβούν στην αγορά τους, αλλά πρόκειται και για ένα quick spa, με το οποίο ευχαριστούμε τους πελάτες μας για τη στήριξή τους.»

### Τα μελλοντικά βήματα

«Ο επόμενος στόχος μου είναι να αναπτύξω την κατηγορία παιδί και βρεφανάπτυξη. Έχει ήδη ξεκινήσει μια ανακαίνιση και αναδιοργάνωση σε αυτό το τμήμα. Ευελπιστώ σύντομα να έχω μια πλήρη γκάμα προϊόντων, ώστε μέσα από την προσωπική μου εμπειρία και με τη βοήθεια της ομάδας μου, να παρέχουμε τις σωστές συμβουλές σε νέες μητέρες. Προσωπικά, στηρίζω το μητρικό θηλασμό, όπως και

η ομάδα μου, γι' αυτό θα δημιουργηθεί ένας εξειδικευμένος χώρος στο φαρμακείο όπου θα δείχνουμε και θα βοηθάμε θηλάζουσες μητέρες, πάντα με τη βοήθεια ειδικών. Επιπλέον, στα άμεσα σχέδια μου είναι η μεγαλύτερη ανάπτυξη του εργαστηριακού τμήματος με την παρασκευή δικών μας καλλυντικών σκευασμάτων και η ανάπτυξη του τμήματος φυτοθεραπείας και αρωματοθεραπείας.

Η ιδέα ενός διαδραστικού φαρμακείου, με έξυπνες οθόνες όπου θα γίνεται παρουσίαση των προϊόντων και των χαρακτηριστικών τους με ενθουσιάζει. Εγώ και η ομάδα μου, επιδιώκουμε και εναποθέτουμε πάντα χρόνο για εκπαίδευση μέσα από σεμινάρια, ημερίδες και συνέδρια εξελίσσοντας τις γνώσεις και γνωρίζοντας νέες πραγματεύσεις.» ■

