

LÉKÁRNA ipc U Grandu

Jak byste popsala zaměření lékárny, její specifičnost?

Lékárna U Grandu se nachází v centru Hradce Králové nedaleko Velkého náměstí, na tomto místě jsme již zavedenou lékárnou se stálou klientelou. Kromě klasického lékárenského sortimentu jako jsou léky na předpis, volně prodejné přípravky nebo zdravotnické prostředky, máme také velmi širokou nabídku dermokosmetiky předních značek.

Cílová skupina zákazníků?

Chodí k nám hlavně lidé, kteří v okolí pracují nebo bydlí. Mezi nimi převažují lidé středního věku. Vzhledem k tomu, že sídlíme v těsné blízkosti historického centra města, často k nám zavítají i turisté. Hradec Králové je také studentským městem, tedy značnou část klientely tvoří tuzemští a zahraniční studenti. Nedaleko lékárny je i přestupní uzel městské hromadné dopravy, proto máme klienty i z řad cestujících, kteří zde přestupují a při té příležitosti se u nás zastaví.

Ve vašem okolí nejsou blízko ordinace lékařů ani poliklinika, jak se toto odráží na fungování vaší lékárny?

S ohledem na charakteristiku lékárny a její umístění má většinový podíl na obratu (více než 60 %) volný prodej. Zavedení eReceptů přispělo k tomu, že se v lékárně zvyšují i výdeje léků na předpis. Lidé už nemusí kvůli předepsání receptu chodit k lékaři – ten jim ho zašle do mobilního telefonu a oni si přijdou lék vyzvednout. Nejraději si lidé vyzvedávají takto předepsané léky v rámci své polední pauzy nebo odpoledne a večer, když se vrací z práce domů. Vzhledem k tomu, že receptů začalo znatelně přibývat, snažíme se rozšiřovat portfolio léků, které máme skladem, abychom mohli zákazníkům rovnou vyhovět.

Pacienti vás tedy navštěvují ve vlnách, jak tento nápor zvládáte?

Protože si mnoho lidí přichází vyzvednout léky kolem poledne, začaly se v lékárně v té době tvořit

fronty. Abychom klientům vyšli vstříc a výdej probíhal plynule bez dlouhého čekání, otevřeli jsme na podzim 2019 třetí výdejní místo. Naší výhodou je, že jsme v lékárně tři magistři a jedna farmaceutická asistentka, takže podle potřeby můžeme tato tři místa obsadit pro výdej na recepty i volný prodej.

Již zmíněné třetí výdejní místo není typickou lékárenskou tárrou, k čemu ještě slouží?

Benefitem třetího výdejního místa je umístění blízko vitrín s dermokosmetikou. Toto místo není oddělené bezpečnostním sklem, které jsme na ostatní výdejová místa instalovali v důsledku pandemie. Díky tomu disponujeme prostorem, kde máme čas se zákazníkem v této oblasti dostatečně věnovat, poradit jim s výběrem, nechat je vyzkoušet si kosmetiku a zároveň tím neome-

stranu máme od vedení volnou ruku v tom, čemu bychom se nad rámec daného sortimentu chtěli více věnovat, což je velká výhoda řetězce IPC. V naší lékárně to znamená, že se můžeme zaměřit třeba na homeopatii a širší nabídku dermokosmetiky.

Lékárnu dělají lidé, tedy kolektiv, který v lékárně pacienti potkávají, jak je to u vás?

Za nejzásadnější pro dobré fungování lékárny považují to, jak to klapě v jejím kolektivu. Jsem přesvědčena o tom, že když si vyhovuje personál lékárny, klienti to vycítí. S kolegy-němi chodíme do "naší" lékárny rády, vycházíme si vstříc a jsme naladěny na stejnou notu. Radost z práce je na nás vidět. Lidé primárně potřebují dostat lék, odbornou a srozumitelnou informaci o jeho užívání, interakcích a nežádoucích účincích, ale stejně tak potřebují milé slovo, vstřícné gesto



LÉKÁRNA ipc U Grandu vám nabízí široký sortiment léčiv, doplňků stravy a dermokosmetiky předních značek.

- Profesionální a přátelský personál
- Kvalitní lékárenská péče
- Individuální přístup ke každému pacientovi
- Umístění lékárny v srdci Hradce Králové

Kontakt

+420 607 036 323
ugrandu@ipcnet.cz
po – pá 7.30 – 18.00

zujeme ostatní klienty, kteří mohou být mezitím obslouženi na vedlejších výdejních místech.

Lékárna U Grandu je součástí sítě LÉKÁREN ipc. Čím se IPC liší od jiných řetězců?

Lékárna U Grandu je lékárnou řetězovou, takže se v ní musí dodržovat určitá pravidla. Řídíme se jimi, pokud jde o sortiment, jeho vystavení, kategorie produktů, centrální letákové akce a podobně. Na druhou

a laskavost. Důležité je promluvit s nimi o tom, co je trápí, protože pak jim můžeme daleko lépe pomoci. Divy také dělá to, když si pamatujete, jak se zákazník jmenuje, oslovíte ho jménem, zeptáte se ho, zda je mu od minulé návštěvy lépe a jestli mu zabralo to, co jste mu doporučili.

Rozhovor poskytla: Mgr. Veronika Daňbujánová, vedoucí lékárník. Zdroj: PharmaProfit

