



Владимир Корякин: «Надо верить в то, что делаешь»

■ «Дежурные аптеки» существуют с 2001 года, постоянно наращивая своё присутствие на рынке. В чём сила вашей сети?

– В верности изначально выбранному курсу на постоянное повышение качества обслуживания. Мы не стараемся быть лучше кого-то, мы совершенствуем себя. И мелочей здесь нет, всё имеет огромное значение. У нас каждый первостольник знает: безразличие к покупателю недопустимо!

■ В составе вашей сети 50 аптек, что, согласитесь, не так уж мало. Есть ли какой-то предел развития?

– Вы спрашивали о перенасыщении рынка. Я говорил о естественном отборе. Зачем себя искусственно ограничивать, когда само наличие этого отбора уже держит в тонусе и неплохо мотивирует?

■ «Коммуникация очень важна»

■ Появились ли в вашей сети новые форматы обслуживания покупателей или вы по-прежнему придерживаетесь «классики» – аптек с закрытой формой выкладки? Если да, то с чем связаны данные предпочтения?

– Закрытая форма выкладки была, есть и будет, в этом мы консервативны, как и во мнении, что аптека не должна становиться магазином. Первое, что сделает посетитель в аптеке с закрытой формой выкладки – обратится к сотруднику. А коммуникация очень важна. Открытая форма торговли, на мой взгляд, снижает доверие как к аптеке, так и к профессии провизора в целом, в глазах покупателя она стирает разницу между квалифицированным специалистом фармацевтической отрасли и кассиром обычного супермаркета. Вы станете доверять своё здоровье кассиру?

■ А что касается новшеств, сейчас мы активно работаем над мобильным приложением «Ваш Провизор». Стараюсь идти в ногу со временем, а также будучи озабоченными ставшей в последнее время актуальной темой фальсификации лекарственных средств, мы создали онлайн-проект, позволяющий обезопасить себя и близких от покупки некачественного товара.

■ А можно подробнее рассказать об этом проекте, ведь, действительно, у наших граждан имеются обоснованные опасения по поводу качества лекарств?

– «Ваш Провизор» – абсолютно бесплатное мобильное приложение, уже доступное в AppStore и GooglePlay, которое позволяет простым сканированием штрих-кода упаковки препарата ментально проверить, включён ли пре-

парат с определённой серией в списки забракованных препаратов.

С помощью приложения «Ваш Провизор» пользователь может ознакомиться с любой нужной ему инструкцией, в том числе перед приобретением лекарства, ведь зачастую инструкции под рукой нет.

Можно посмотреть, в какой ближайшей к вам аптеке, участвующей в проекте, можно приобрести необходимые препараты.

Также пользователь может забронировать необходимые ему препараты, и после их покупки и автоматической проверки подлинности эти препараты сразу же попадают в виртуальную аптечку, которая сама будет напоминать о сроках годности занесённых туда препаратов, а также контролировать их приём, если это будет необходимо.

Сервис оказался востребованным: каждую неделю более двух тысяч человек проверяют препараты с помощью приложения «Ваш Провизор».

■ «Развиваться самому и развивать своё дело»

■ Как вы пришли в аптечные сети?

– За плечами был опыт поднятия небольшой региональной оптовой фармацевтической компании, многолетняя работа в крупнейшем российском дистрибьюторе, а перед глазами образ мамы, которая более тридцати лет проработала в классической советской аптеке. Я отлично помню и фасовочную, и материальную с баночками, ступками, весами. В этих воспоминаниях было столько тёплого и родного, что я непременно должен был вернуться в розницу. В «Дежурных аптеках» в ноябре этого года я отметил десятилетний юбилей.

■ Считается, что командир должен быть «впереди, на лихом коне!» Какими личными качествами должен обладать руководитель, чтобы увлечь своих сотрудников к трудовым свершениям?

– Руководитель в первую очередь должен сам верить в то, что делает. Его сомнения сильно демотивируют сотрудников. Ты можешь быть неуверенным в результате, но ты не должен сомневаться в необходимости проверить свою версию. Не ошибается тот, кто ничего не делает. Я уже как-то говорил, я – «играющий тренер». Оставаясь только наблюдателем, руководитель лишает себя возможности развиваться самому и развивать своё дело. Нужно выбираться в «поля», на коне или без, важно «быть на поле». Иначе многое упускаешь.

■ Насколько свободно чувствуют себя ваши сотрудники в общении с руководством? Существует ли у них возможность быть услышанными по любому возникшему у них вопросу?

– Достаточно свободно. Я всегда поощряю обращения с предложением, идеей. Вовлечённость – наиважнейший индикатор

преданности персонала и главный фактор успеха работы всей команды. Но вовлечь – это не только красиво описать перспективы, это уметь понять сотрудника, направить, поддержать. Кроме того, возможность позвонить напрямую положительным образом сказывается на оперативности. Своевременное решение вопроса поможет избежать в дальнейшем дополнительных проблем. Инициатива, предупреждённая звонком руководителю, у нас не наказуема.

■ При столь интенсивном развитии розничного сегмента фармацевтического рынка наблюдается определённый кадровый голод. Источники ваших кадровых резервов?

– Голод – потому что все хотят «молодых опытных сотрудников с 20-летним стажем работы». Если не можешь найти идеального сотрудника – вырасти его сам. У нас есть программы стажировки и опытный дружелюбный коллектив, готовый подсказать и помочь. В заведующие, конечно, чаще всего попадают проявившие и зарекомендовавшие себя лучшим образом первостольники. Нередки случаи, когда к нам приходили и по рекомендации. Особенно радовало, когда сотрудники приводили своих детей, в такие моменты понимаешь, что «Дежурки» на самом деле большая семья!

■ Как получить и удержать лучших? Чем мотивируете персонал на трудовые подвиги?

– Необходимо исполнять обязательства чётко и в срок, не обманывать. Уважать труд, не забывать хвалить, говорить спасибо. Чувствовать потенциал и давать возможность расти. Не менее важны социальные пакеты, различные льготы. Например, у нас все сотрудники и их родственники могут воспользоваться услугами наших медицинских центров с 50%-ной скидкой. Лучших сотрудников мы регулярно отмечаем премиями, подарками и путёвками. Также есть доплата за выслугу лет, некий накопительный бонус, начинающий своё действие с момента прохождения испытательного срока и индексированный с определённой периодичностью. У большинства наших сотрудников стаж в сети в среднем более 7 лет. Мы ценим и поддерживаем тех, кто действительно готов развиваться.

■ Нарисуйте, пожалуйста, образ идеального аптечного работника. В какой степени сотрудники ваших аптек ему соответствуют?

– Идеальный работник – это вовлечённый сотрудник, который болеет за свою работу, как за собственный бизнес, неравнодушный к покупателю, коллегам и делу, которое выполняет. Естественный отбор, он ведь всех касается, рядовой сотрудник точно так же уйдёт, если не выдержит, не сможет, поймёт, что это не его. Для нас важно лишь вовремя распознать, отличить своего от чужого, но очень аккуратно, чтобы не стать чужим среди своих.

Аптечный бизнес очень привлекателен для инвесторов, но, как никакой другой, сложен в развитии.



Управляющий партнёр, руководитель аптечной сети «Дежурные аптеки» Владимир Корякин рассказывает о собственной стратегии успеха в беседе эксперта в области фармацевтического маркетинга Олегу Гончарову.

■ «Безразличие к покупателю недопустимо»

■ Продолжите, пожалуйста, фразу: «Аптечный бизнес в России сегодня – это...»

– ...это рынок товаров, но не услуг, к сожалению. Борьба за право громче всех крикнуть «У меня дешевле!» превратила аптечное дело в парад вывесок и ценников, где покупатель смотрит на кричащие плакаты, а помощи за этими плакатами не видит.

Хотелось бы, чтобы все игроки на рынке понимали свою ответственность перед покупателями.

Мы никогда не ставили своей целью стать самой дешёвой аптекой, поэтому, пока другие вешают плакаты, мы обучаем персонал и тщательно подходим к подбору кадров. Мы набираем тех, кто обижаются на слово «продавец», тех, кто пришёл в свою профессию осознанно. Можно сказать, наши аптеки – это команда неравнодушных специалистов.

■ Существует мнение, что аптечный рынок уже перенасыщен и пора как-то регулировать данный вопрос. Ваше мнение?

– Рынок должен регулировать себя сам. Аптеки закрываются так же часто, как и открываются. Со стороны этого можно не увидеть, но меняются вывески, меняются собственники, приходят новые люди. Это бизнес. Кто-то не выдерживает конкуренции, у кого-то не налажены бизнес-процессы, кто-то не готов к трудностям. Выживают сильнейшие. Считайте это естественным отбором.