

**JE ZBYTEČNÉ PLÁNOVAT, KAM JÍT,
KDYŽ NEVÍTE, KDE JSTE**

**Mystery shopping
v nezávislých lékárnách**

31.3.2017



1. O PROJEKTU	3
2. HLAVNÍ VÝSLEDKY	7
3. PROSTŘEDÍ LÉKÁREN	8
4. SOFT SKILLS EXPEDIENTŮ	9
5. PROFESIONÁLNÍ ZVLÁDNUTÍ SITUACE	10
6. SPOKOJENOST A LOAJALITA	14



METODOLOGIE VÝZKUMU A INFORMACE O SBĚRU DAT

NÁŠ PŘÍSTUP K PROJEKTU

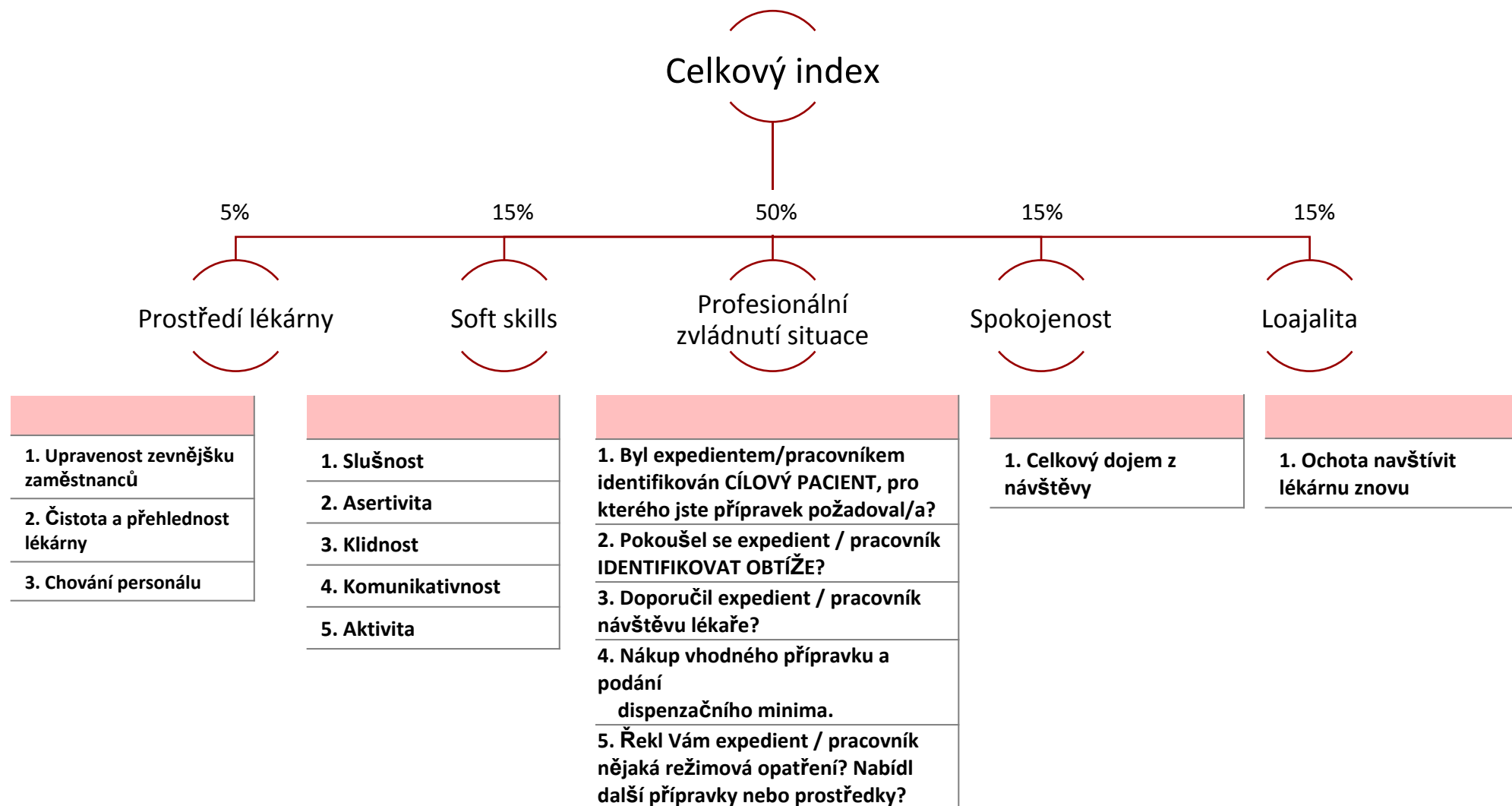
Forma výzkumu:	Semi-kvalitativní výzkum
Počet respondentů:	89 nezávislých lékáren
Cílová skupina:	Celá ČR
Sběr dat:	18. 10. – 3. 11. 2016



O PROJEKTU



		Nezávislé lékárny
		N=89
Průměrný počet zákazníků ve frontě před utajeným zákazníkem v době příchodu do lékárny/prodejny:		0,58
Průměrná délka čekání na obsluhu v minutách:		1,88
Utajený pacient byl obsloužen u:	výdej bez předpisu	67,4 %
	výdej na recepty	32,6 %
	pokladna	- - -
	přímo u regálu	- - -
U kolika tár se obsluhuje:	1 tára	50,6 %
	2 táry	40,4 %
	3 táry	7,9 %
	4 táry	1,1 %
Jsou všechny táry / pokladny obsazeny pracovníkem nebo je některá pokladna mimo provoz?	Ano	52,8 %
	Ne	47,2 %
	Průměr neobsazených pokladen	1,33
Nabídli Vám účtenku?	Ano	46,1 %
	Ne	53,9 %
	Nebyl realizován nákup	- - -





Podnětová situace:

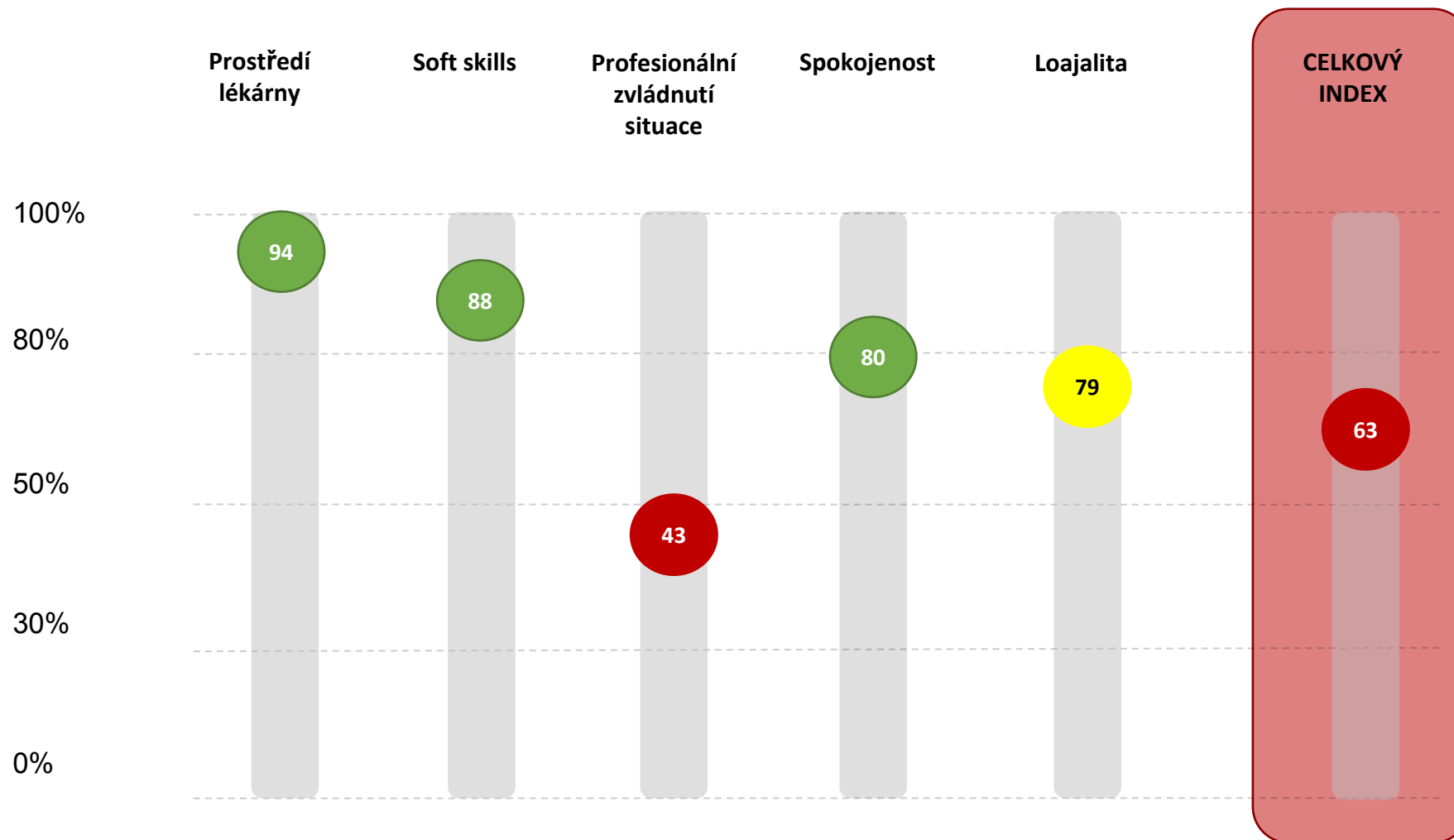
„Dobrý den, potřebuji něco na horečku pro dítě“.

V případě dotazu, pro koho to bude:

„Pro holčičku, 14 měsíců.“



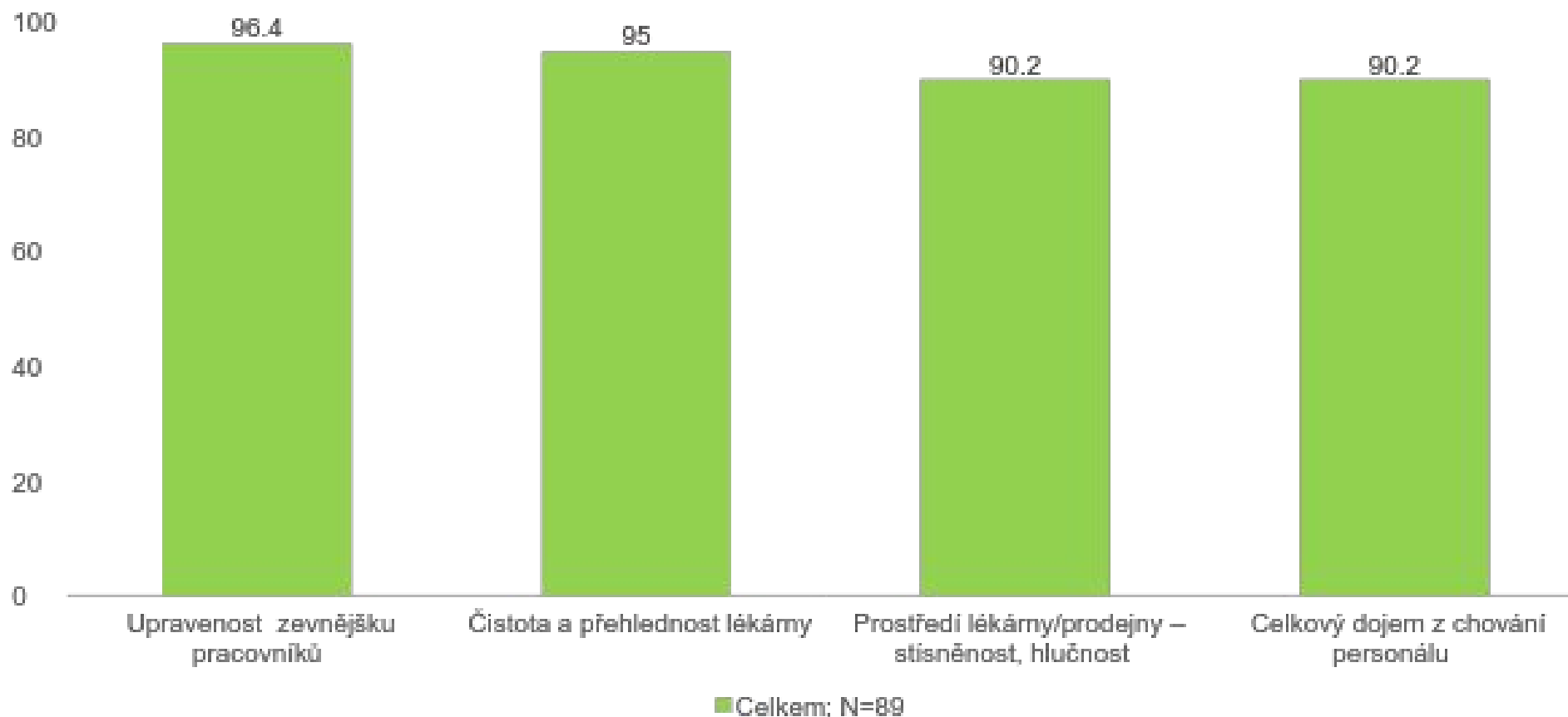
HLAVNÍ VÝSLEDKY



Lídr na trhu
má celkový
index 75



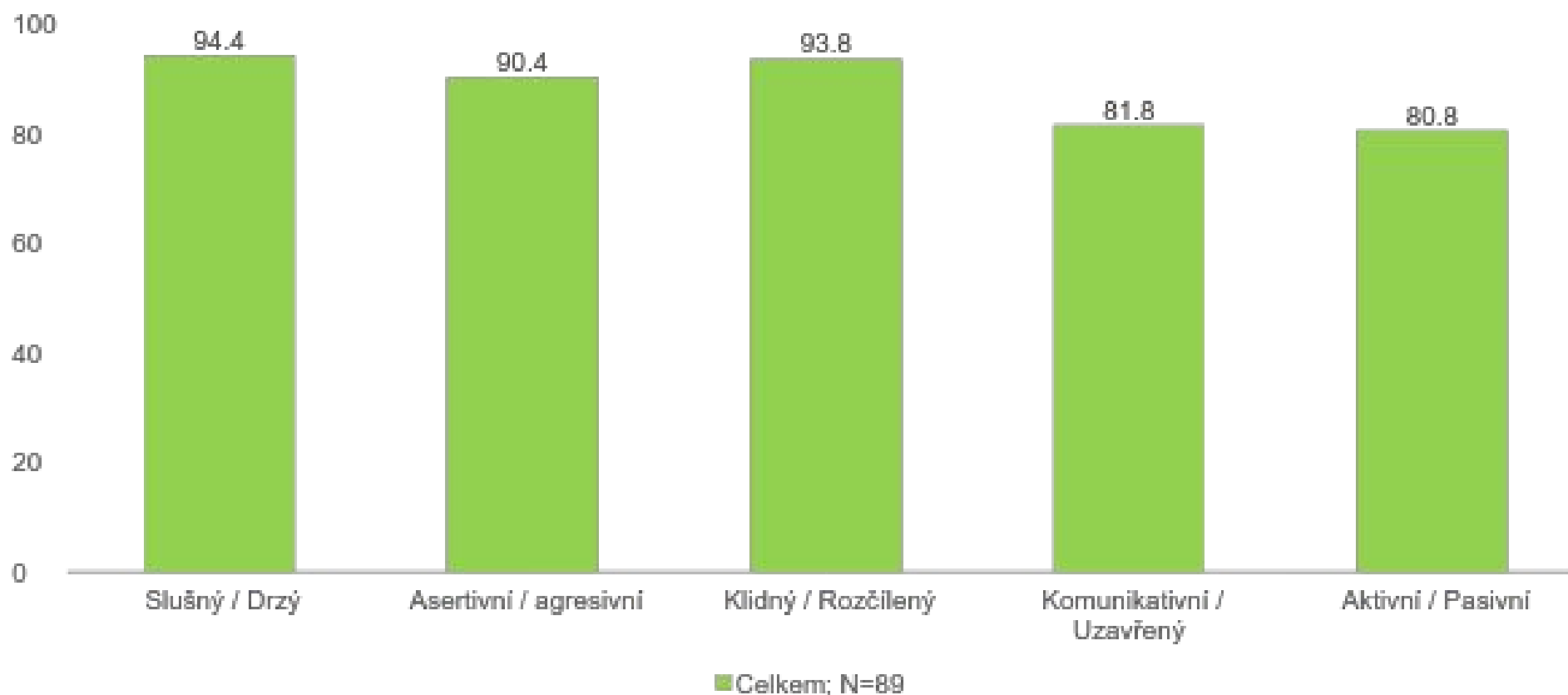
PROSTŘEDÍ NEZÁVISLÝCH LÉKÁREN



Prostředí v lékárnách je z pohledu pacientů v pořádku – všechny atributy dosahují nadprůměrných hodnot.



SOFT SKILLS PRACOVNÍKŮ NEZÁVISLÝCH LÉKÁREN



Soft skills pracovníků v lékárnách je rovněž v pořádku, mírně nižší jsou oblasti komunikativnosti a aktivity.

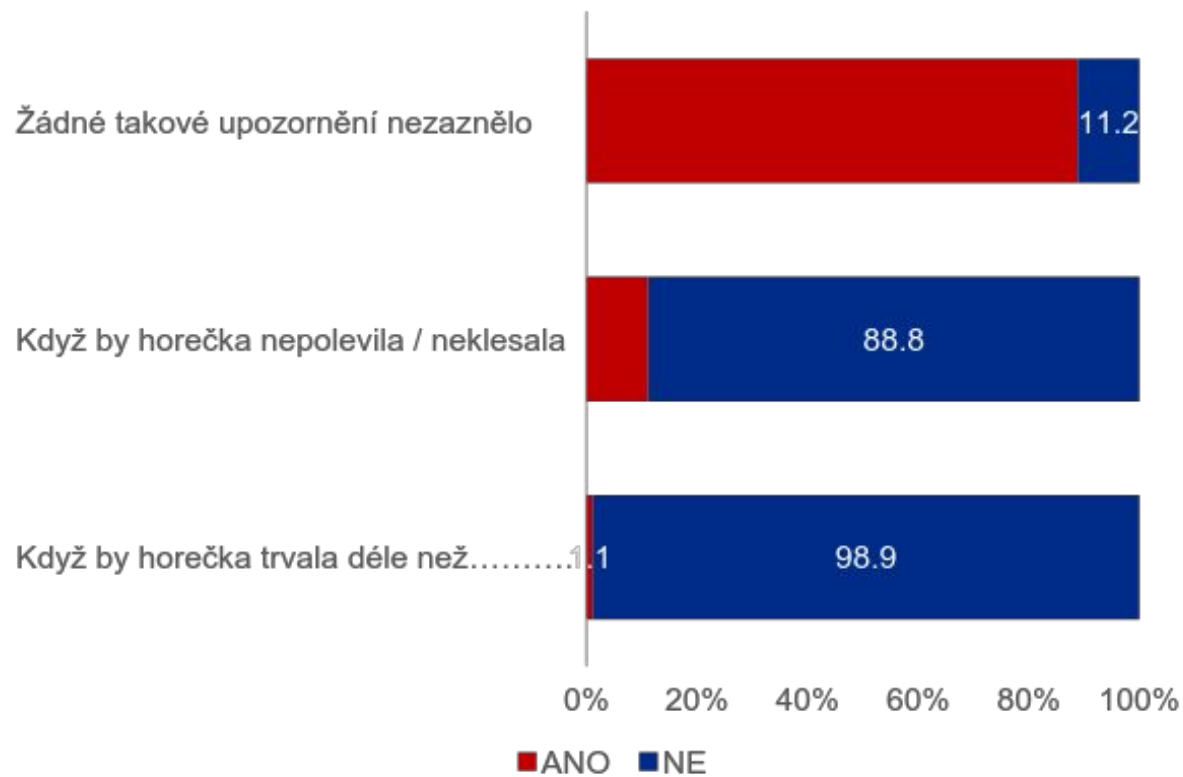


Pro jaké dítě to přesně bude?	3,4
Kolik jí je?	98,9
Kolik váží?	32,6
Kolik má horečku?	20,2
Jak dlouho to trvá?	7,9
Víte co je příčina? (např. nerostou jí zoubky, nebyli na očkování atd.?)	9,0
Má nějaké další příznak – např. rýmu, kašel?	16,9
Chová se jinak než obvykle, má nějaké změny v chování?	2,2
Máte něco doma?	1,1
Už jste jí něco dávali?	9,0
Léčí se dítě s něčím?	- - -
Který lék chcete? Paralen / Panadol nebo Ibalgin / Brufen / Nurofen....	28,1
Chcete Čípky nebo sirup?	71,9
Jiný dotaz?	22,5
Nezazněl Žádný dotaz	- - -

Expedienti se doptávali na věk dítěte a formu léku, méně už na výši teploty, další příznaky, podávané léky, délku trvání problému atd.



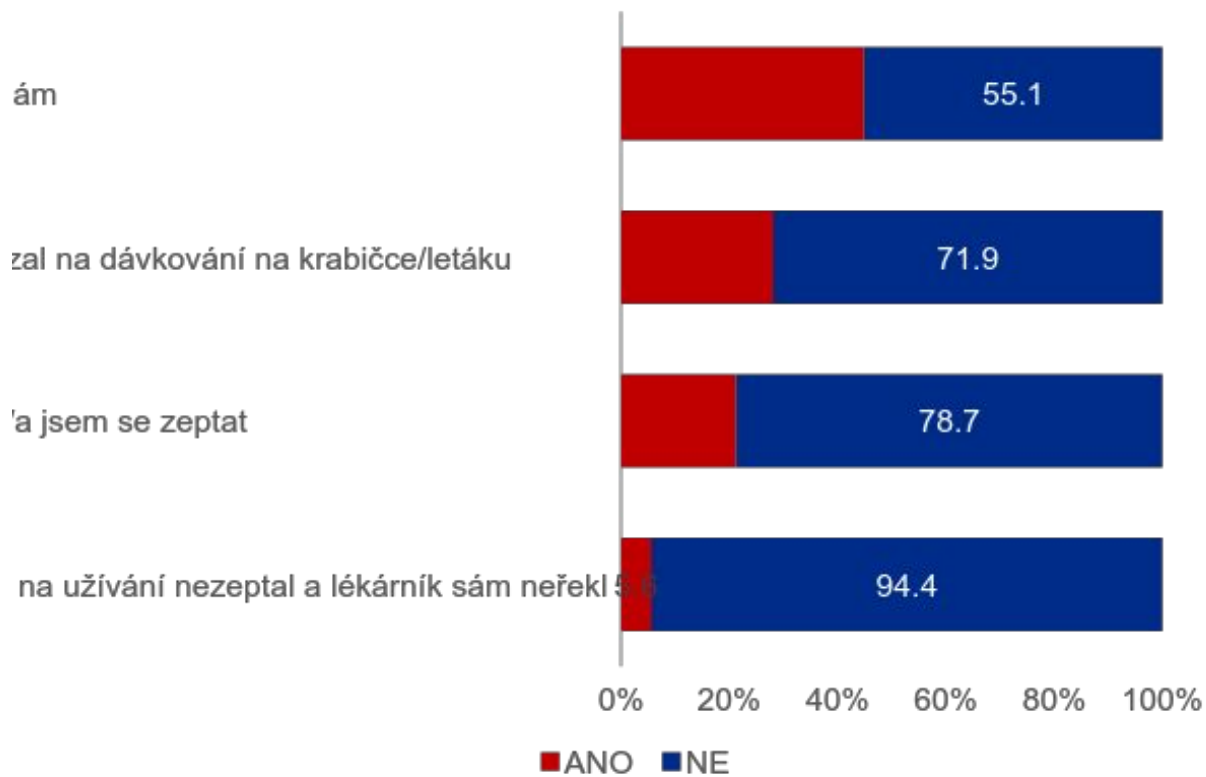
DOPORUČENÍ NAVŠTÍVIT LÉKAŘE



Téměř 89% expedientů neupozornilo, že je vhodná návštěva lékaře v případě přetrvávajících problémů.



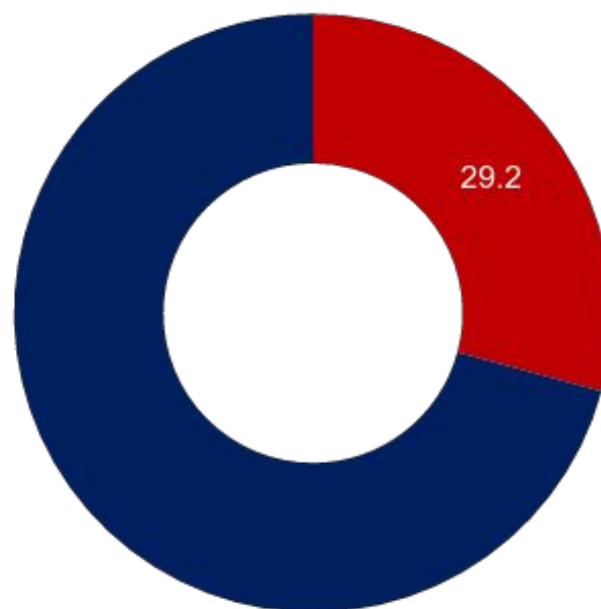
DISPENZAČNÍ MINIMUM



21,3% mystery shopperů se na dispenzační minimum muselo doptat.

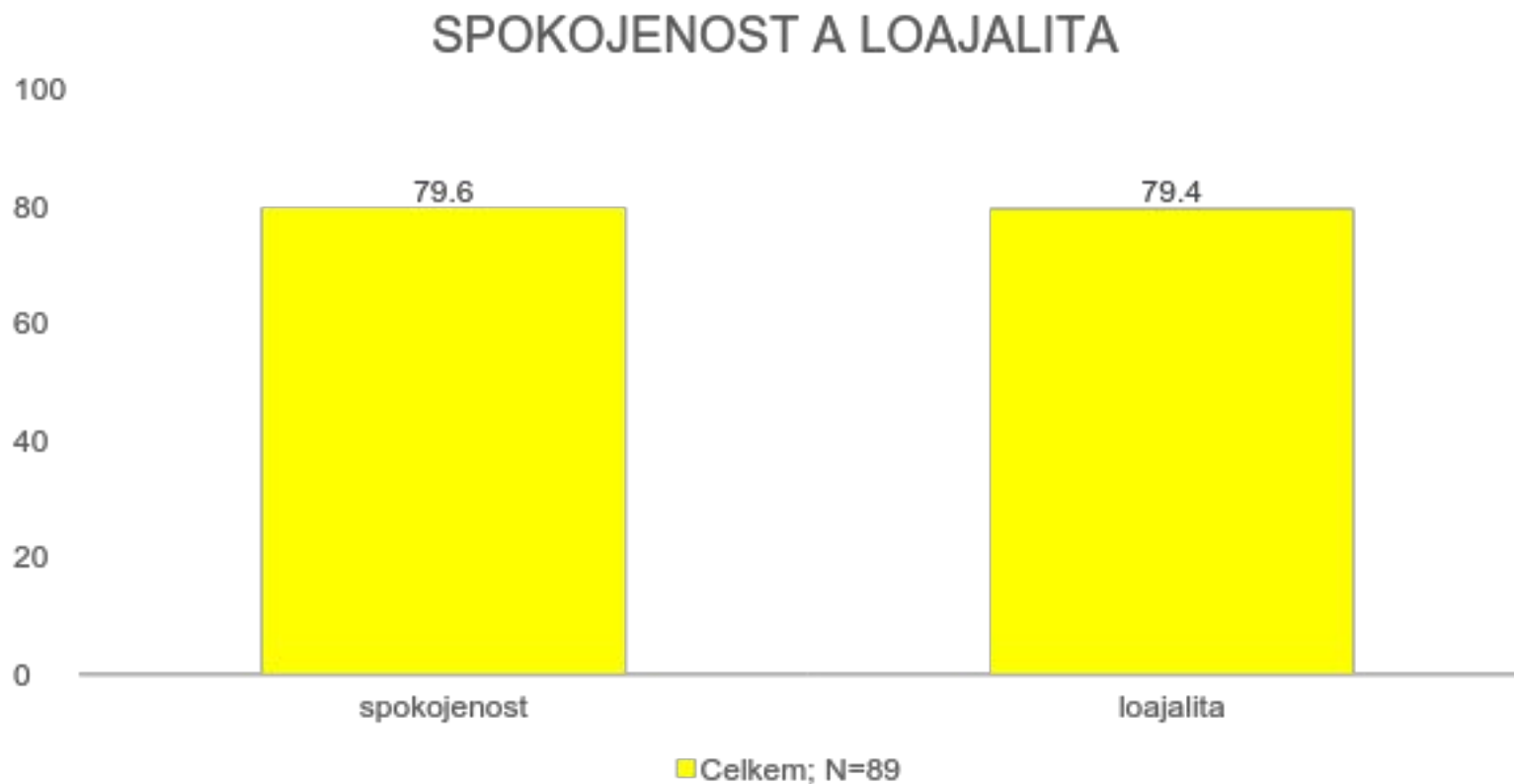


REŽIMOVÁ OPATŘENÍ



■ ANO ■ NE

Necelých 30% expedientů uvedlo nějaká režimová opatření k případu.

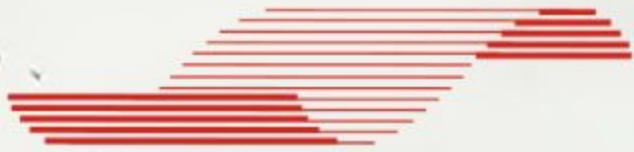


Spokojenost a loajalita zákazníků se pohybuje v průměrných hodnotách. Lídr na trhu dosahuje nadprůměrných hodnot.



Pozitivní pocity	65,2
Profesionální přístup, snaha poradit/vyřešit problém	22,5
Příjemná obsluha/atmosféra, vstřícnost, ochota	16,9
Dobrý pocit, převládalo uspokojení	18,0
Lékárna je hezká, přehledná a čistá	7,9
Neutrální pocity	13,5
Na jednu stranu příjemná, rychlá obsluha, na druhou stranu nebyly poskytnuty informace, nezajímal se o pacienta	10,1
Neutrální, normální, rozporuplný pocit	1,1
Běžná návštěva, běžný nákup	1,1
Nebyl mi doporučen žádný vhodný přípravek; nedostal/a jsem možnost výběru	1,1
Negativní pocity	15,3
Nezájem o zákazníka, rychle se ho zbavit, nedoptával/a se na potřebné informace	7,9
Neprofesionalita, nezkušenost	4,5
Negativní pocit	1,1
Nespokojenost, málo poskytnutých informací	2,2
Velmi hlučené prostředí, velký "řmol"	1,1
Nepříjemné, nevhodné chování expedienta	2,2
Nepříjemné prostředí, stísněný prostor	1,1
Ostatní negativní pocity	1,1
N = počet odpovědí	N=89

Více než 15% návštěv končí negativními pocity pacienta – zejména nezájem o něj jako o zákazníka.



datamar
marketing research & consulting

Kontakt

Mgr. Markéta Jalůvková
m.jaluvkova@datamar.cz
+420 737263069

Datamar International, s.r.o.
28. Října 1142/168
Ostrava – Mariánské Hory
709 00

**Chcete vědět, zda byla ve vzorku
zařazena právě Vaše lékárna?
V případě dotazů nás neváhejte
kontaktovat**

