

Má šanci i nezávislá lékárna ?

Juraj Karczub

Kurdějov 2017



OBSAH

1. Juraj Karczub – dovolte, abych se představil

2. Co zákazník o lékárnách ví a jak se chová?

3. Co vnímá a cítí ? Má šanci i nezávislá lékárna?

- Jaké emoce má zákazník spojené s lékárnou a lékárníkem?
- **Výsledky průzkumu** realizované společností Engage Hill metodou **CWAT-barevné** asociační testy: „Vnímání role lékárny a lékárníka spotřebitelem“, 500 respondentů

1. Juraj Karczub, dovolte, abych se představil

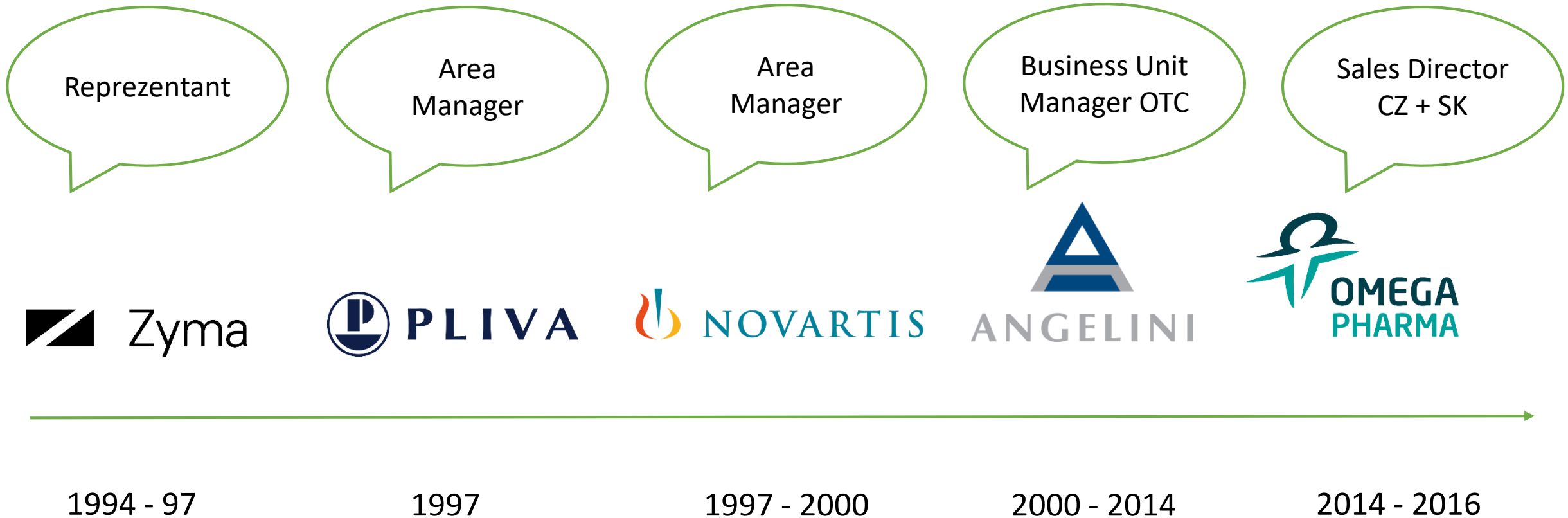


1989 - 1994



2006 - 2007

1. Juraj Karczub, dovolte, abych se představil



1. Juraj Karczub, dovolte, abych se představil



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Lékárna Forte v OC Královo Pole v Brně															
Lékárna Forte v NC Albert v Ostravě															
Lékárna Salvia v Brně															
Lékárna na Lazaretní v Brně															
Lékárna Na Kozí v Brně															



2. Co ví a jak se chová zákazník lékáren ?



2. Co ví a jak se chová zákazník lékáren ?

Spontánní znalost lékáren

Dr.Max⁺

88 %

BENU 

38 %

mojelékárna

15 %

Základ: Internetová populace 15+

2. Co ví a jak se chová zákazník lékáren ?

Nejlépe hodnocené lékárny podle kritérií pro výběr lékárny k nákupu:

Nejdůležitější

Nejméně důležité

Cena	Dostupnost v okolí	Otevírací doba	Odbornost personálu	Ochota personálu	Kvalita sortimentu	Šíře sortimentu	Věrnostní program	Značka/ dobré jméno	Přehlednost/ uspořádání prodejny
Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺	Dr.Max ⁺

Základ: Alespoň někdy nakupují v lékárně a znají danou lékárnu

2. Co se může dál dozvědět ?

Lékárenský robot se umí ohánět, vydá až 470 krabiček za hodinu

Léky v nové hradecké nemocniční lékárně hledá robot. Jejich výdej se tak výrazně zrychlil a lékárník má více času věnovat se pacientovi.

Robot je největší svého druhu v České republice a také je první používaný v nemocniční lékárně v zemi.

Zdroj: http://hradec.idnes.cz/leky-v-nove-hradecke-nemocnicni-lekarne-hleda-robot-f88-/hradec-zpravy.aspx?c=A150519_133344_hradec-zpravy_pos





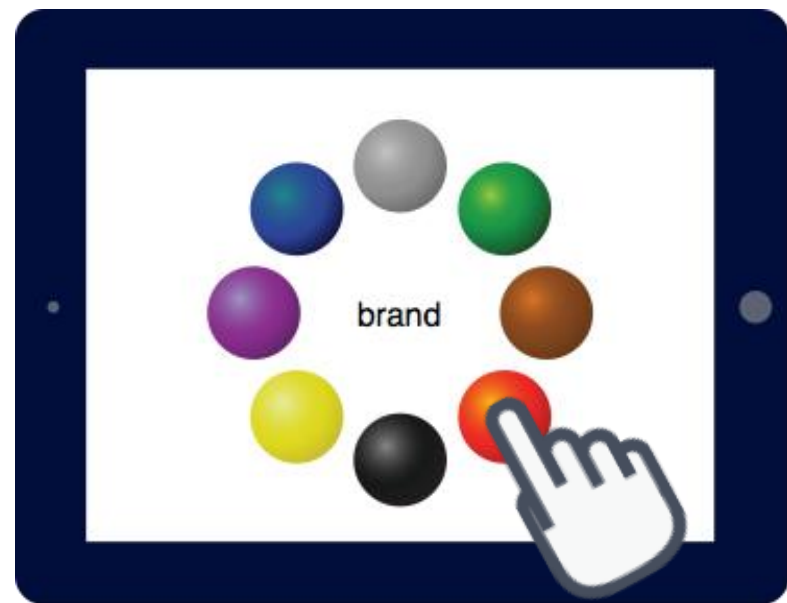
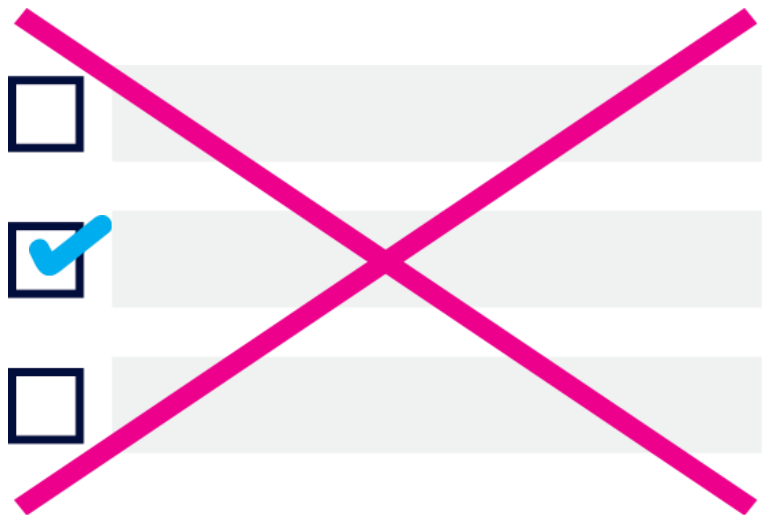
Nevím, jestli
bychom se
neměli bát...







Lékárny ČR
market research



CWAT - the Colour-Word Association Technique





colourmind
true colours of market

n = 500

ČR, ženy 25-50 let
(střední/vyšší příjem)

Sběr dat: Nielsen Admosphere, a.s., únor 2017

Lékárny ČR

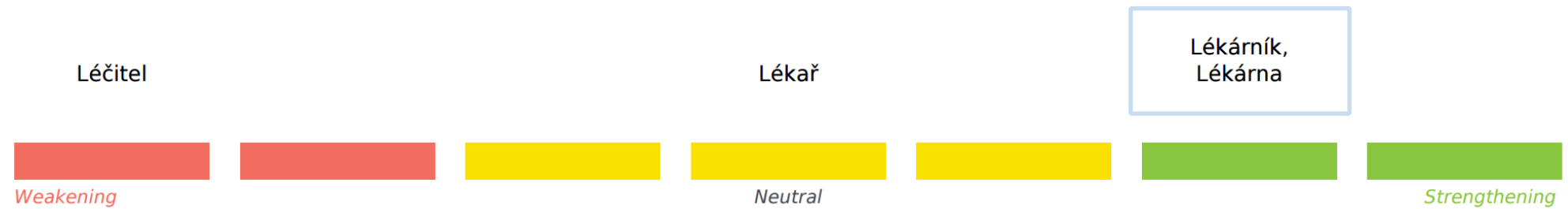
Preference zákazníků

	Appeal / Value	
Lékárník	7,5	10
Lékárna	7,5	10
Lékař	5	10
Léčitel	4,2	6,7



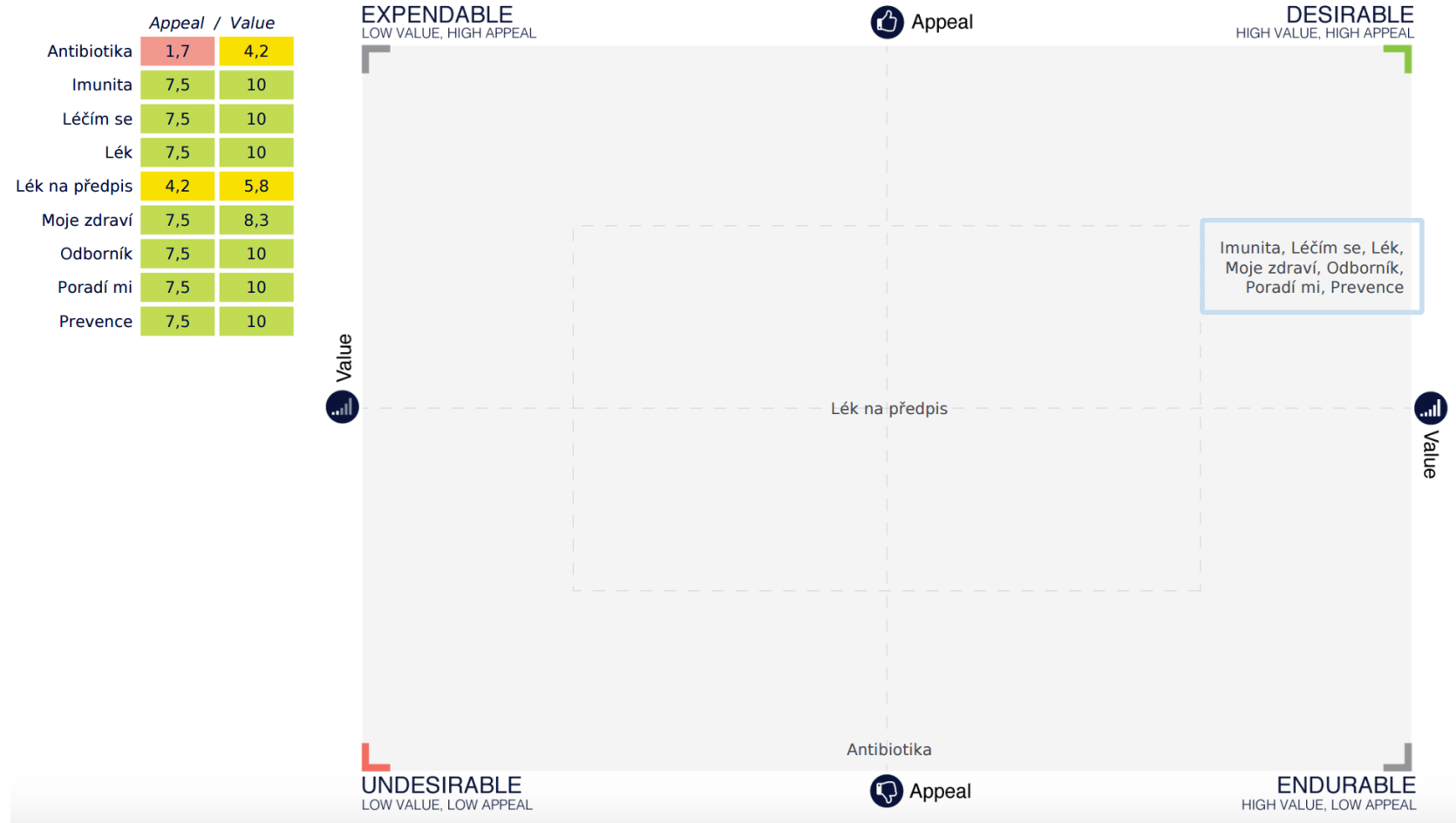
- Lékárníci/lékařny jsou vnímány **stejně hodnotně jako lékaři**, zákazníci k nim navíc mají **vstřícnější asocicace**. Pokud to půjde, budou zákazníci raději řešit své problémy s nimi.

Trend



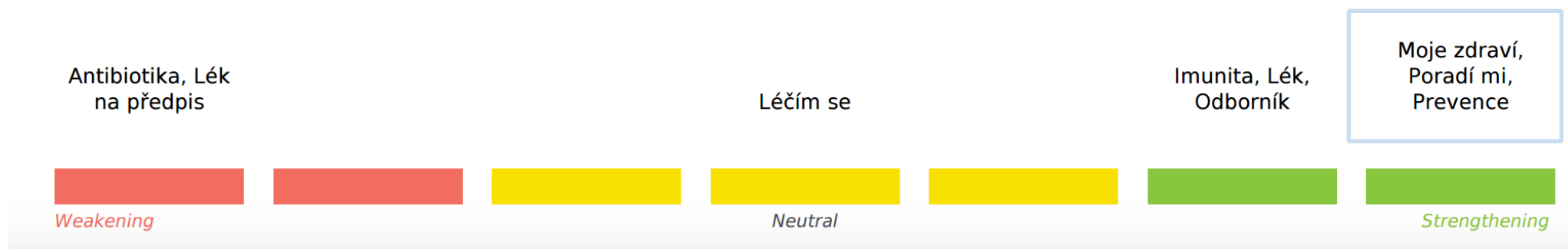
- pozice lékárníků/lékaren **posiluje**

Preference zákazníků



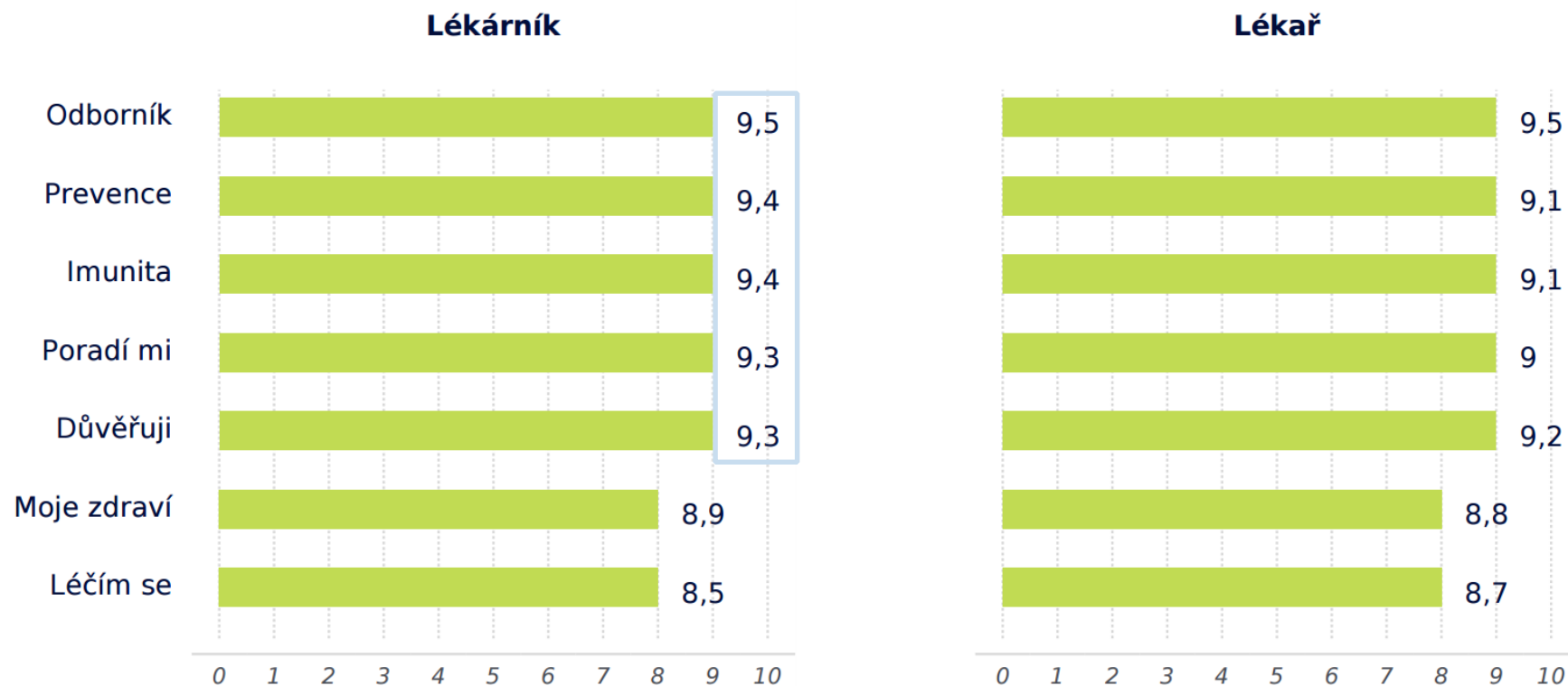
- kromě samotného léčení hledají zákazníci aktivně i možnosti **prevence**

Trend



- získat radu v **oblasti prevence zdraví** je jedna z nejvíce rostoucích potřeb u zákazníků

Asociace



- Zákazníci mají k lékárníkům důvěru, asociačně je spojují s pojmy **“odborník”, “prevence”, “imunita”, “poradí mi”, “moje zdraví”**

Shrnutí a doporučení

- Lékárníci/lékárny jsou vnímány **stejně hodnotně jako lékaři**, zákazníci k nim navíc mají **vstřícnější asocicace**. Pokud to půjde, budou raději zákazníci řešit své problémy s nimi.
- Pozice lékárníků u zákazníků roste
- Kromě samotného léčení hledají zákazníci aktivně i možnosti **prevence**
- Získat radu v **oblasti prevence zdraví** je jedna z nejvíce rostoucích potřeb u zákazníků
- Zákazníci mají k lékárníkům důvěru, asociačně je spojují s pojmy **“odborník”**, **“prevence”**, **“imunita”**, **“poradí mi”**, **“moje zdraví”**



colourmind

true colours of market

Mountfield

Auto
ESA

rtv:
ROZHLAS A TELEVÍZIA
SLOVENSKA

proud partner of



effie
awards

PACKSTAR



LEMA
MEDIA
CONFERENCE

true colours of market



Thank you for your attention.