

**Je český a slovenský lékový řetězec  
dostatečně finančně stabilní, aby i nadále  
zajišťoval kvalitní veřejnou zdravotní  
službu?!**

**PharmDr. Michal Krejsta, MBA**

*Výkonný tajemník AVEL ČR*

*Výkonný tajemník AVEL SK*

*Člen představenstva NOOL*

*Poradce představenstva ČAFF*







LÉKÁRNY

ZISKOVOST

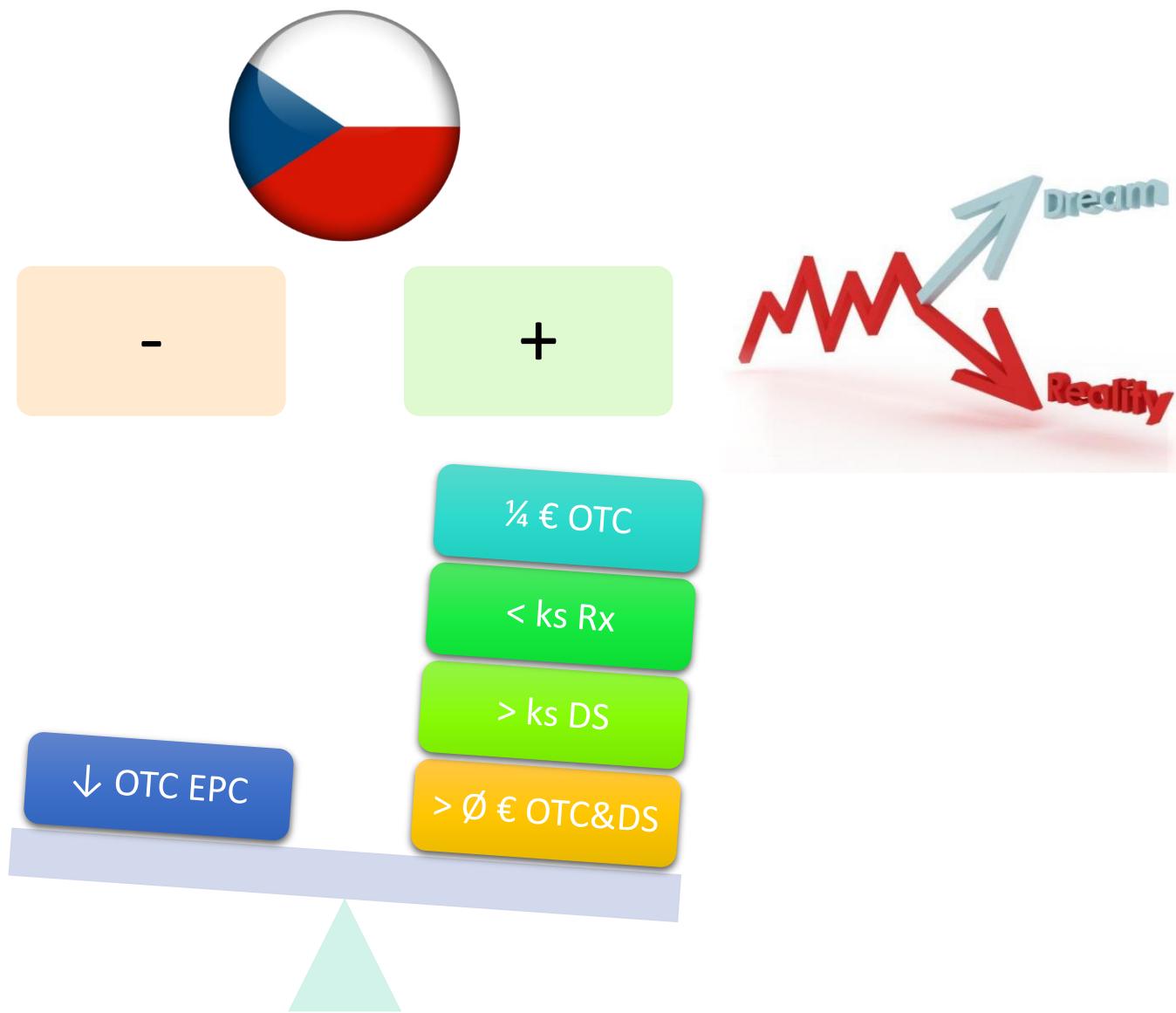
FARM. TRH



# 1. Lékárny

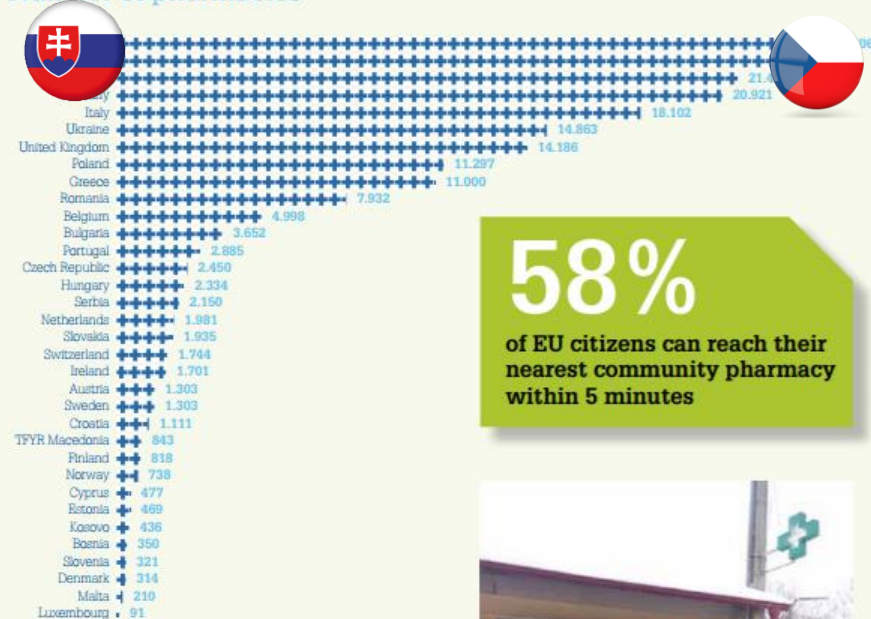


# CZ vs. SK – trh veřejných lékáren 2017



# CZ&SK – dostupnost lékáren?!

Number of pharmacies



Pharmacy in Sinaia, Romania

Number of pharmacists per pharmacy



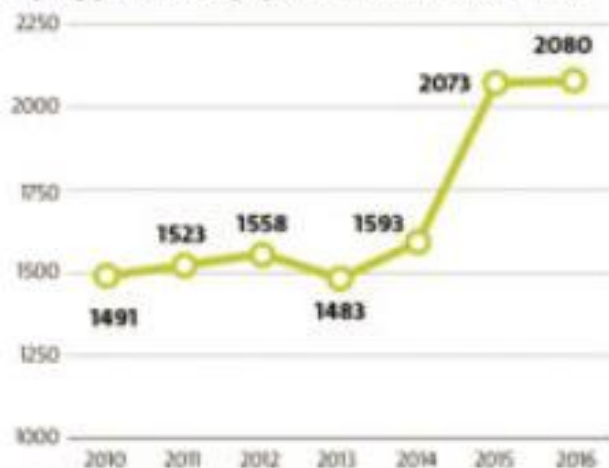
98%

of EU citizens can reach their nearest community pharmacy within 30 minutes

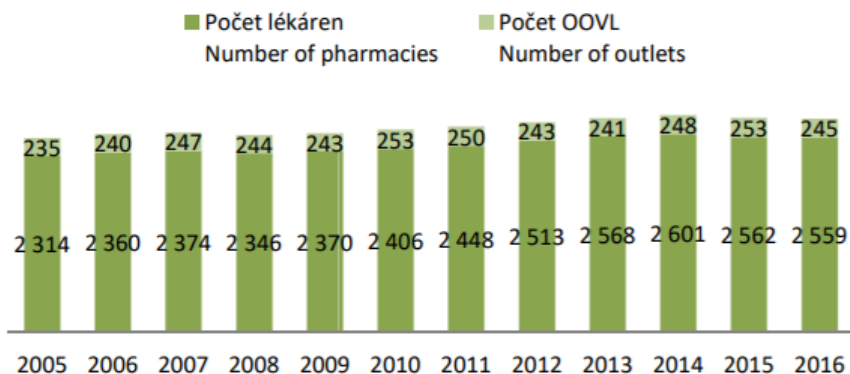
# CZ&SK – dostupnost lékáren?!



Vývoj počtu verejných lekární na Slovensku



Počet lékáren a OOVL  
Number of pharmacies and outlets

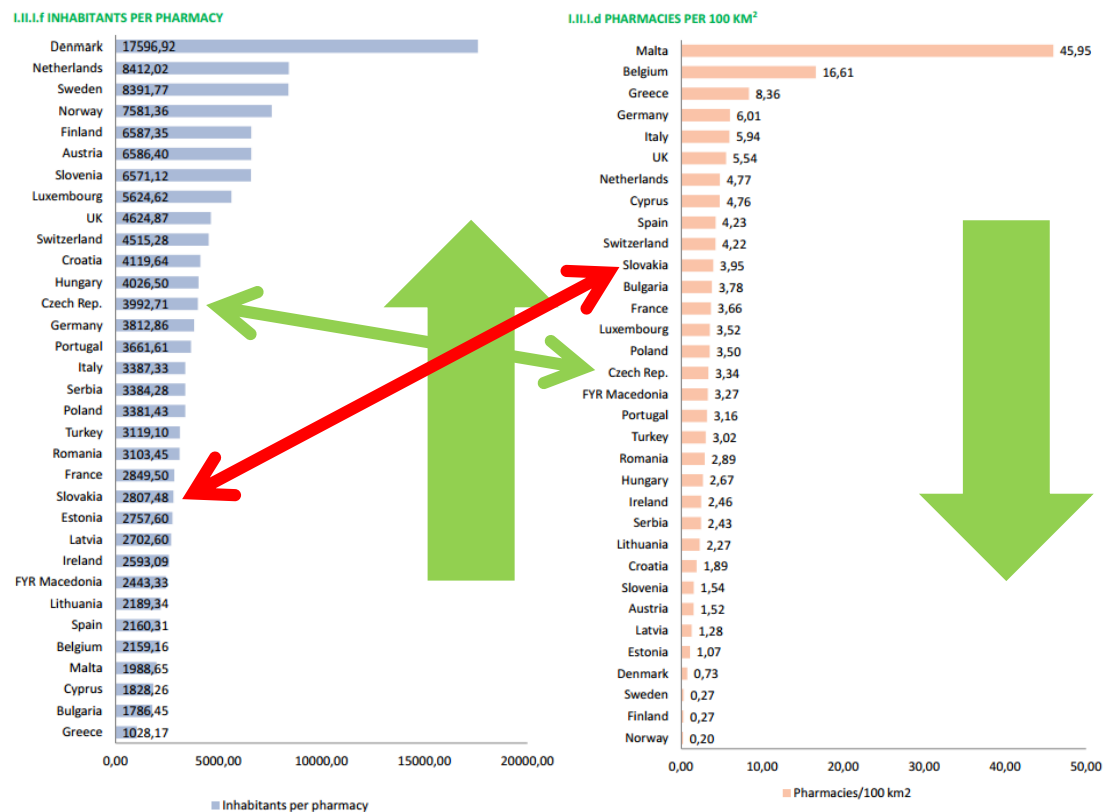


# CZ&SK – dostupnost lékáren?!



2600 (#2100)  
2300 (#2300)

# CZ&SK – dostupnost lékáren?!





# SEGMENTACE LÉKÁREN v CZ a SK k 31.12.2017

- Share of Total a Share on OTC Revenues dle QuintilesIMS (IQVIA)



Volné

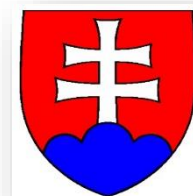
25%

Síťové 33%

(47% OTC)

Alianční 42%

(35% OTC)



Volné

26%

Síťové 22%

(38% OTC)

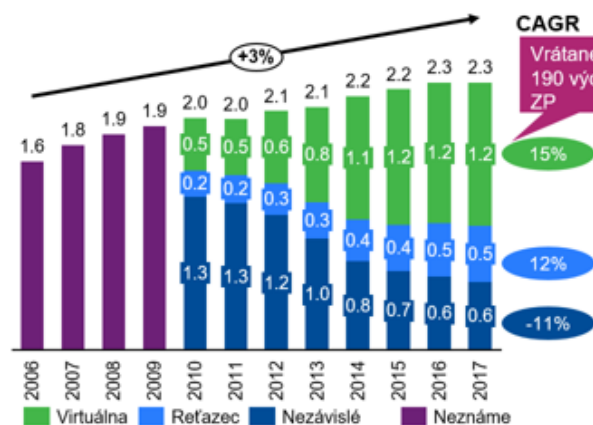
Alianční 52%

(54% OTC)

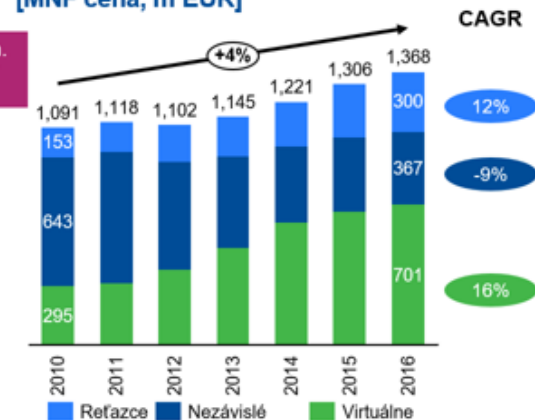
# SK – vývoj segmentů lékáren v # a m€ za období CAGR 2010-17/16

Celkový počet lékáren rostl v posledních 10 letech  
mírným průměrným tempem **+3%**

Počet PCY podle typu [ths lékárne]



RX+OTC hodnota podle řetězců  
[MNF cena, m EUR]



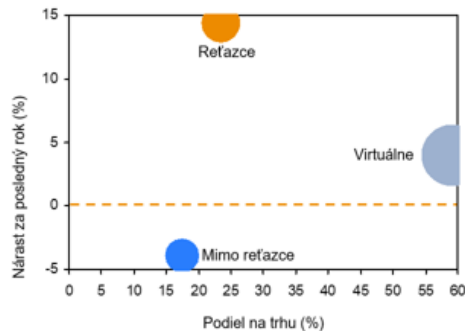
Silný fenomén monopolizace a konsolidace – řetězce nabývají důležitosti (22% počtu z trhu),  
ale virtuální sdružení dominují (52% počtu z trhu)

Poznámka: Rozdělení řetězců možné iba od 2010, CAGR 2010-2017/2016  
Zdroj: QuintilesIMS

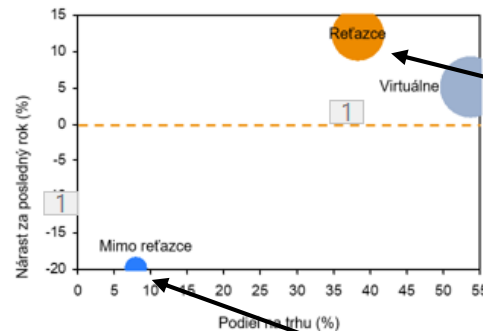
# CZ&SK – YoY vývoj řetězců a aliancí v podílu hodnoty/ růstu sortimentu Rx/ OTC

Nezávislé veřejné lékárny zaostávají jak v segmentu Rx,  
tak v segmentu OTC

Podiel reťazcov na trhu a rast predajov RX v r. 2016



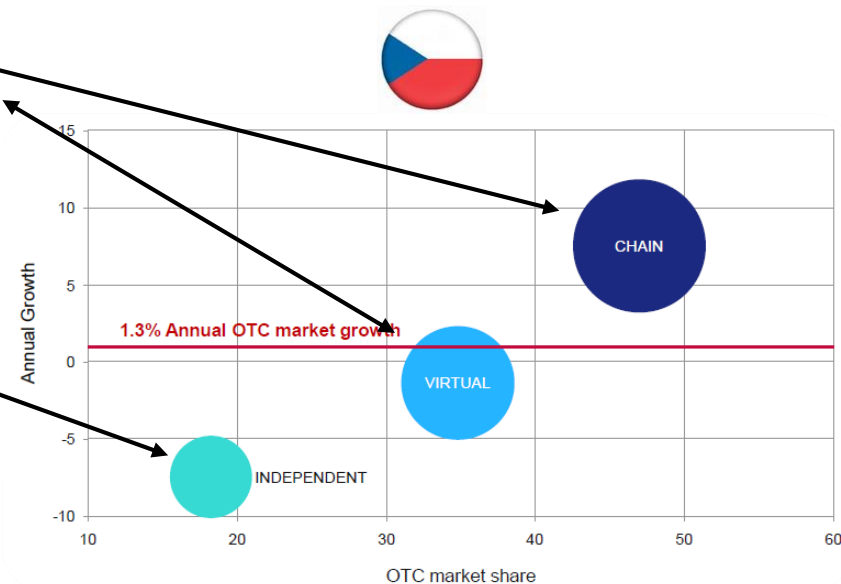
Podiel reťazcov na trhu a rast predajov OTC v r. 2016



Řetězce rostou dvouciferně a rychleji než virtuální sdružení, jejich růst je ale nižší z pohledu hodnoty. Nezávislé lékárny doslova rezignovaly na OTC.

Zdroj: QuintilesIMS

IQVIA™



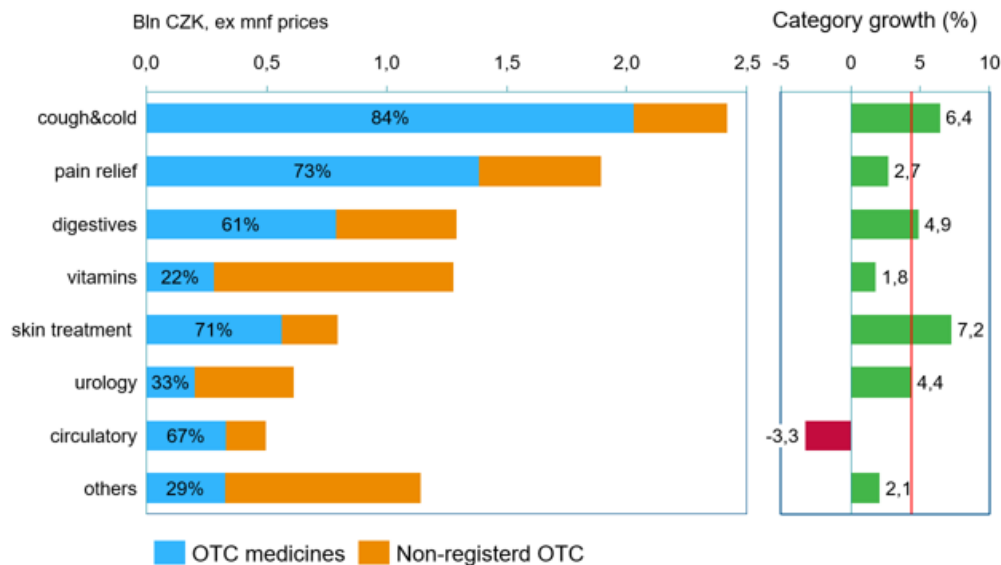
# CZ&SK – hlavní OTC kategorie a jejich YoY trend

## - hodnota (OTC/DS) a růst

Hlavní OTC kategorie:

Chřipka&nachlazení díky vysoké ARI tvoří OTC trh

Czech Republic, retail pharmacies, MAT 8/2017





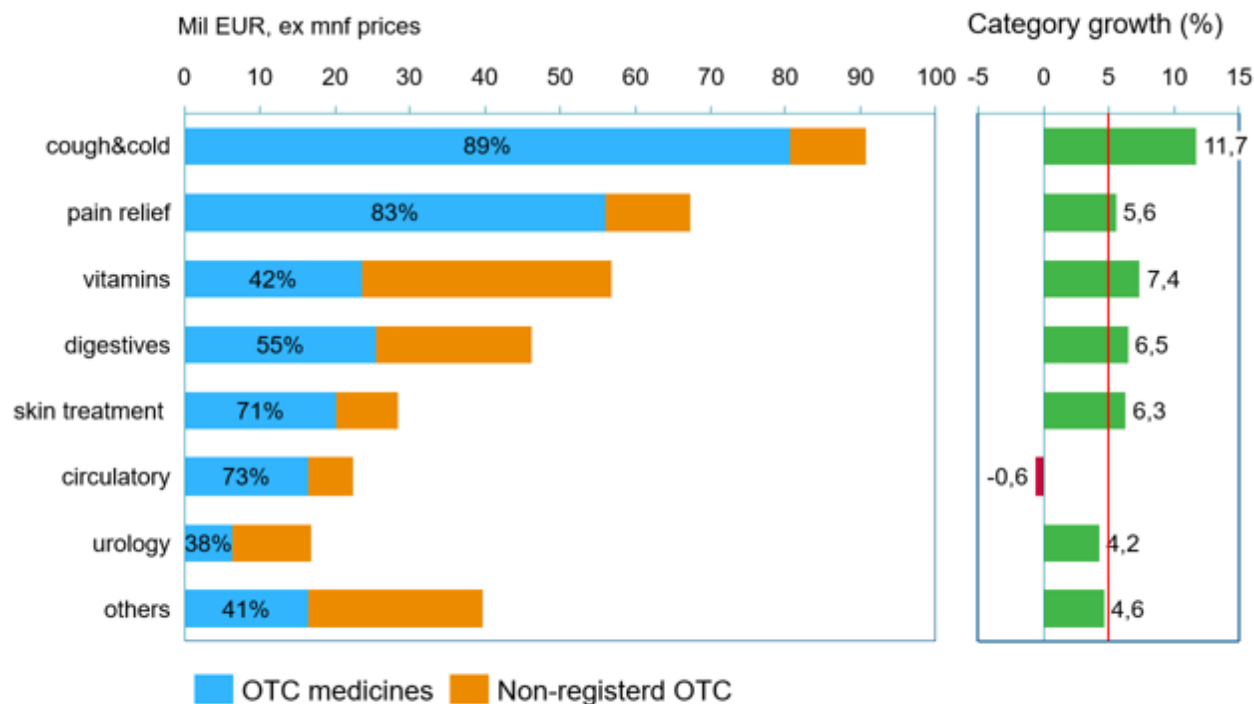
# CZ&SK – hlavní OTC kategorie a jejich YoY trend

## - hodnota (OTC/DS) a růst

Hlavní OTC kategorie:

Chřipka&nachlazení díky vysoké ARI tvoří OTC trh

Slovak Republic, retail pharmacies, MAT 8/2017



# CZ&SK – hlavní faktory růstu sortimentu

(Sell-in veřejné lékárny v MAT 08/2017)



	Price	Volume ("old" prod)	Product Mix	New packs	New products	Growth
Rx	-2,4%	-0,7%	4,0%	0,9%	1,1%	2,8%
OTC	2,2%	-1,2%	2,0%	0,3%	0,6%	4,0%
DS	0,8%	-3,2%	-1,7%	4,9%	2,8%	3,5%



	Price	Volume ("old" prod)	Product Mix	New packs	New products	Growth
Rx	-3,0%	-1,3%	-1,8%	3,5%	1,0%	-1,6%
OTC	2,4%	1,0%	3,3%	0,9%	0,4%	7,9%
DS	1,6%	-3,7%	-0,3%	3,9%	4,2%	5,8%

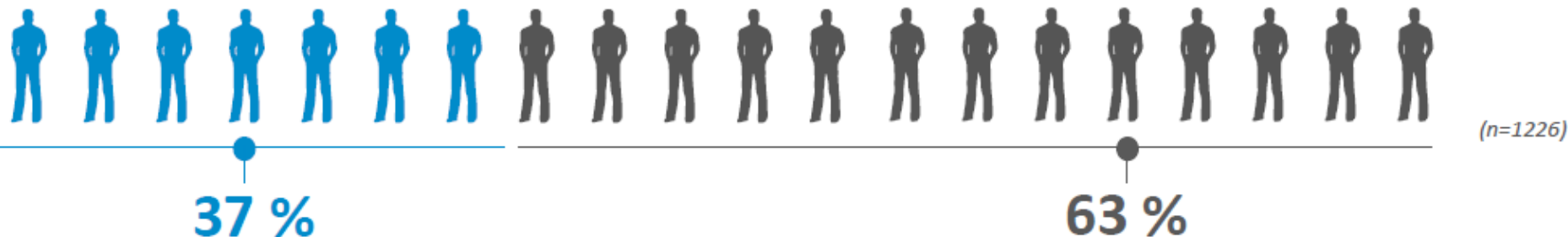


**15 %**

**lékárníků nedoporučí žádný  
lék ani na přímý dotaz**

21 % cough&cold, 18 % vitamins, 14 % digestion, 12 % painkillers

*n=960*



### nerozhodnutých pacientů

(43 % cough&cold, 42 % vitamins, 37 % digestion, 27 % painkillers)

### rozhodnutých pacientů

(57 % cough&cold, 58 % vitamins, 63 % digestion, 73 % painkillers)

#### *Za základě čeho se pacienti v lékárně rozhodují?*

- 77 % doporučení lékárníka
- 16 % předešlá zkušenost
- 15 % výhodná cena

29%

(n=456)

#### **16 % pacientů zakoupí jiný přípravek**

#### *Proč pacienti své rozhodnutí změní?*

- 45 % předešlá zkušenost
- 31 % doporučení lékárníka

3%

(n=122)



# Průzkum trhu

## – výstupy omnibusového šetření



**I. OSOBNÍ ZKUŠENOST 40%**

**II. BRAND 25%**

**III. DOPORUCENI 20%**

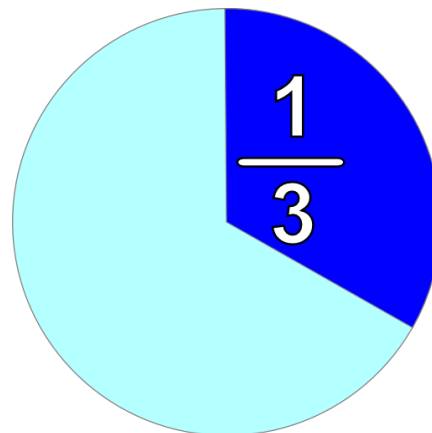
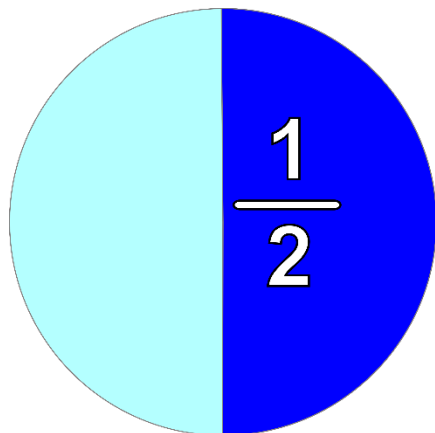
**IV. NIŽŠÍ CENA & STEJNÁ KVALITA 15%**



„Divák“ má vše, aby  
někoho neztratil a nemá  
nic, aby někoho získal!

„VÍTĚZ“ DOPORUČUJE,  
NEKOMUNIKUJE CENU  
A NEDĚKUJE ZA PENÍZE!

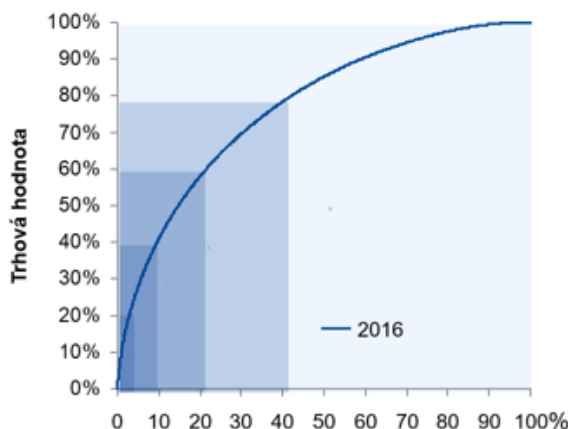
# CZ&SK – profilace lékáren v OTC a DS značkách?!



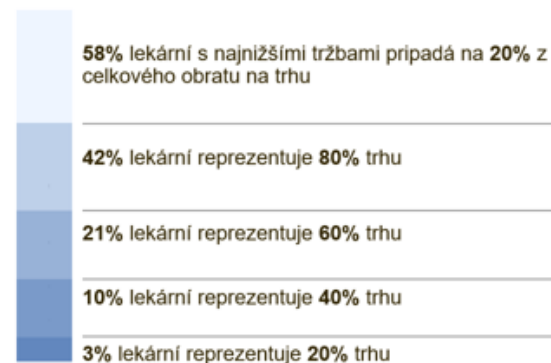
# SK – koncentrace trhu veřejných lékáren

Trh retailových lékáren je vysoce koncentrovaný  
– **TOP 40% lékáren reprezentuje 80% z celkového Rx trhu**  
(80% skupiny L dokonce jen 8% lékáren)

Koncentrácia lekárenského trhu – Rx<sup>1</sup>



Segmenty trhu (hodnoty 2016)



Téměř 60% lékáren ovlivňuje jen 20% trhu

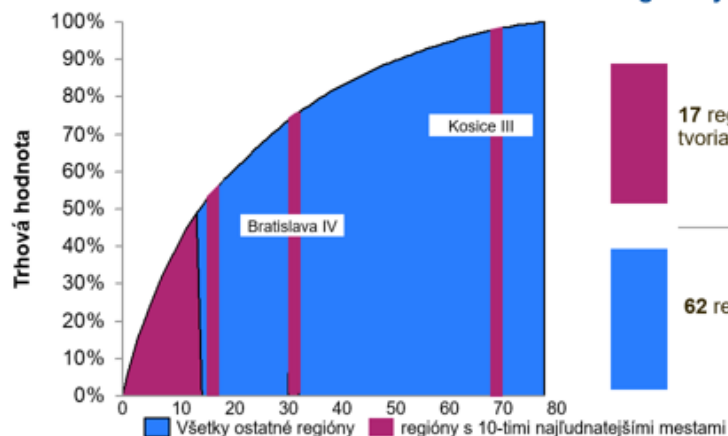
1. Bez obstarávania a bez výdajní zdravotníckych pomôcok, len kanál WHS-PCY  
Zdroj: QuintilesIMS



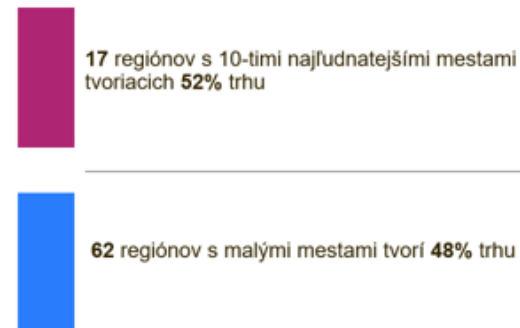
# SK – koncentrace trhu veřejných lékáren

Regiony s 10-ti nejlidnatějšími městy tvoří cca 50% Rx trhu

Koncentrácia lekárenského trhu – Rx<sup>1</sup>



Segmenty trhu (hodnoty 2016)



Rx trh je koncentrovaný predovšetkým ve veľkých mestech, v menších je vystavený riziku.

1. Bez obstarávania  
Zdroj: QuintilesIMS

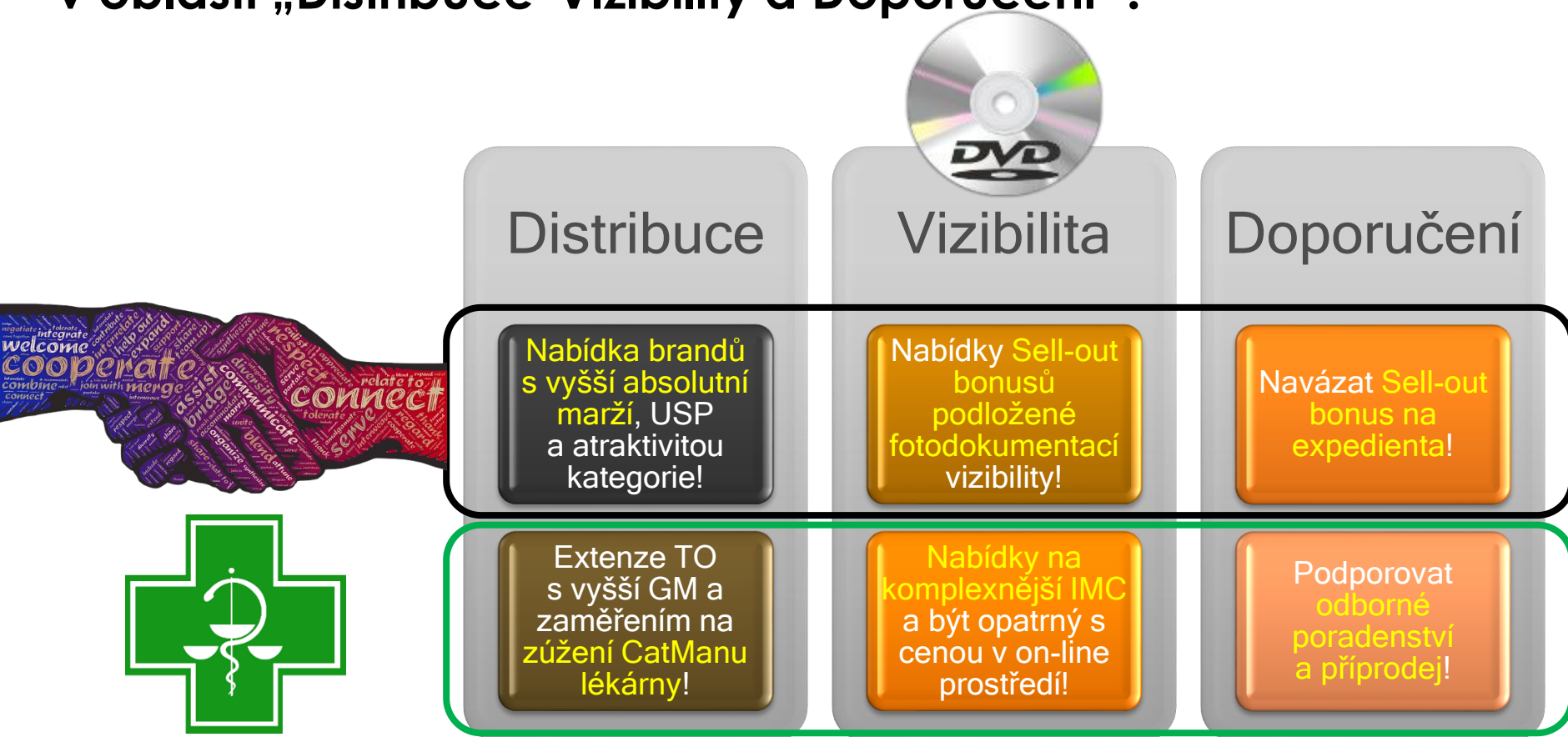
IQVIA™

# 1. Lékárny - závěry pro SK vs. CZ

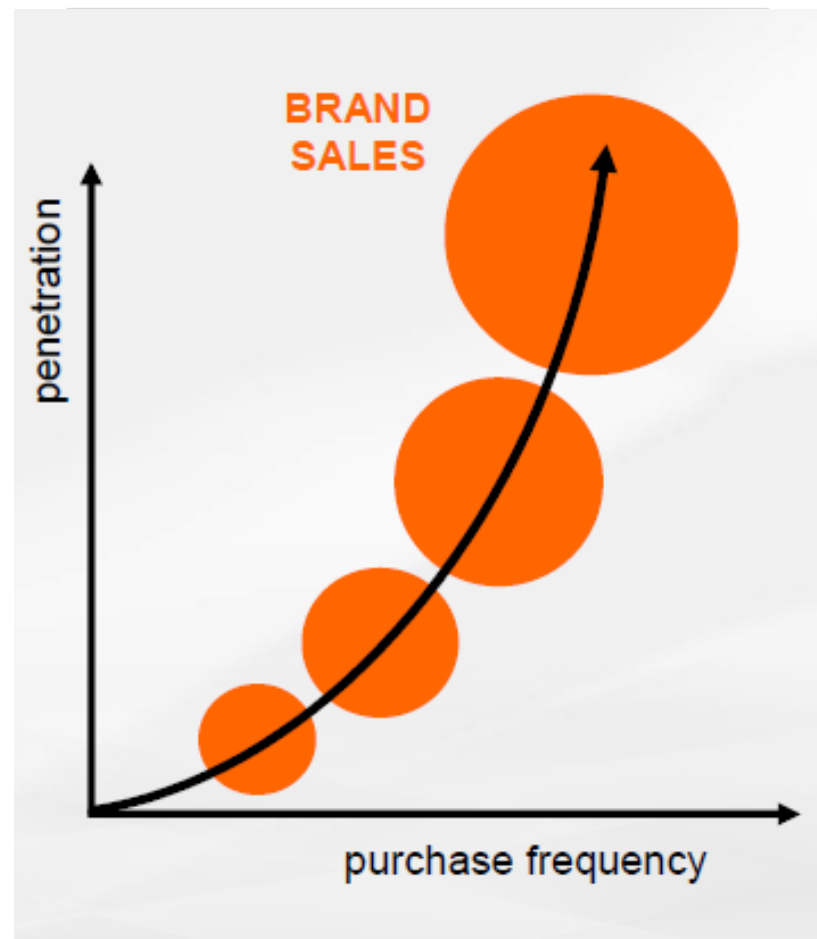
- Slovenský lékárenský trh je **vysoce koncentrovaný s vysokou dostupností** (40% lékáren pokrývá cca 80% trhu a 1 lékárna je na 2600 per capita a 4 lékárny/100km<sup>2</sup>) **vs. méně koncentrovaný trh v ČR** (3700 per capita a 3 lékárny/100km<sup>2</sup>)
- Zároveň 50% trhu léčiv se expeduje v 10 nejlidnatějších městech - to přináší vysoké riziko nedostupnosti na menších, stejně jako v ČR
- Slovenskému trhu **dominuje konsolidace do virtuálních sdružení (52% počtu a 60%Rx a 54%OTC) – v ČR o cca 20% méně (42% počtu, ale 46%Rx a 35%OTC)**
- Řetězce posilují svoji pozici a **rostou agresivněji a to dvouciferně jak v Rx, tak v OTC** (22% počtu, ale 23%Rx a 38%OTC) – **v ČR o 50% více (33% počtu, ale 40%Rx a 47%OTC)**
- Klíčovým elementem růstu v segmentu OTC je cena a konkrétně kategorie Chřipka&nachlazení tvořící ¼ celého OTC trhu, stejně jako v ČR (rozdíl je v pozici 3. a 4.)
- Převážně nezávislé a alianční lékárny **nedostatečně využívají růstu CPI, OTC-EPC a samoléčby skrze DS, stejně jako v ČR**

*Summary*

# Co se snaží výrobci udělat pro lepší spolupráci s lékárnou v oblasti „Distribuce-Vizibility a Doporučení“?



**Silné OTC značky  
mají významně  
větší počet  
zákazníků s mírně  
vyšší loajalitou a  
nákupní frekvencí!**



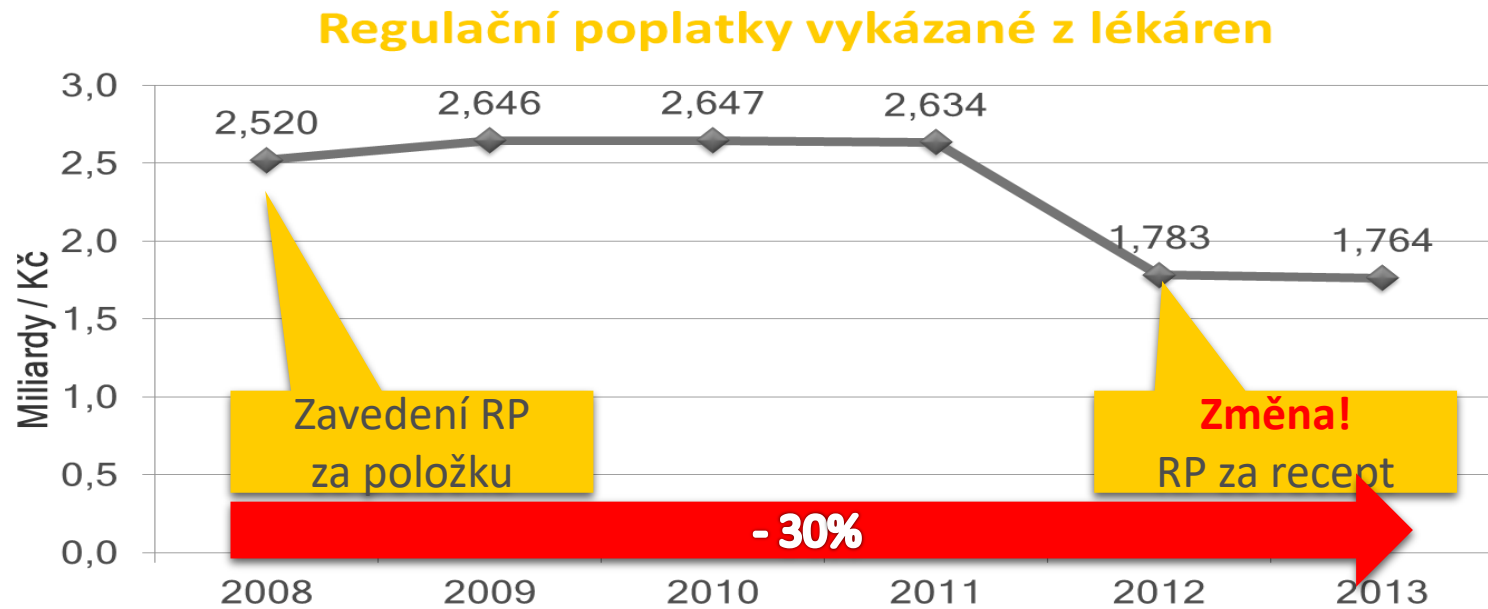


## 2. Ziskovost





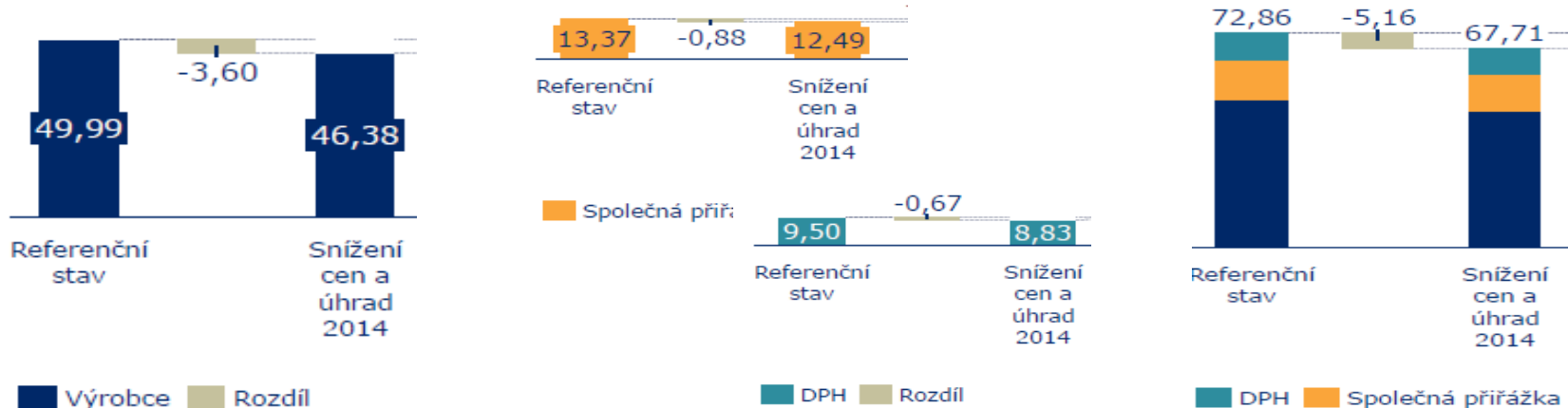
# Vliv změny typu RP na celkovou hodnotu kompenzace?



Zdroj: data SZP a VZP ČR 2014

# ČR - Přehled dopadů změn z průběhu 2013 na úspory finančních prostředků z v.z.p. v 2014

(zdroj: dopadová analýza IMS Health)



## Dopad změn cen a úhrad v průběhu 2013:

1/ - 3,60 mld. Kč v tržbách výrobců (-7,2% registrovaného trhu)

2/ - 0,88 mld. Kč ve SOP distributorů a lékáren

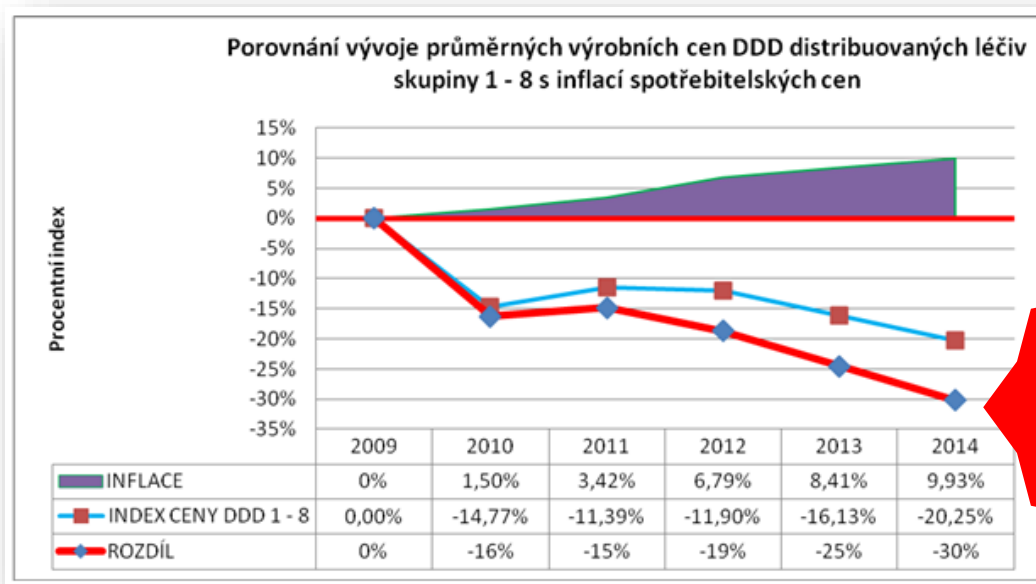
3/ - 0,67 mld. Kč na DPH

4/ + 0,12 mld. Kč ve vyšších výdajích pacientů

=> + 5,28 mld. Kč v úsporách zdravotních pojišťoven



## 30%-ní pokles hodnoty odměny za výkony lékařské péče díky deflačním vlivům (zdroj: Pavel Vítek, 8.4.2015)



- 30%

## Úspora z prostředků zdravotního pojištění (mil. Kč)

SÚKL

Revize maximálních výloh a úhrad

### Úspory z revizí v 1. pololetí roku 2017

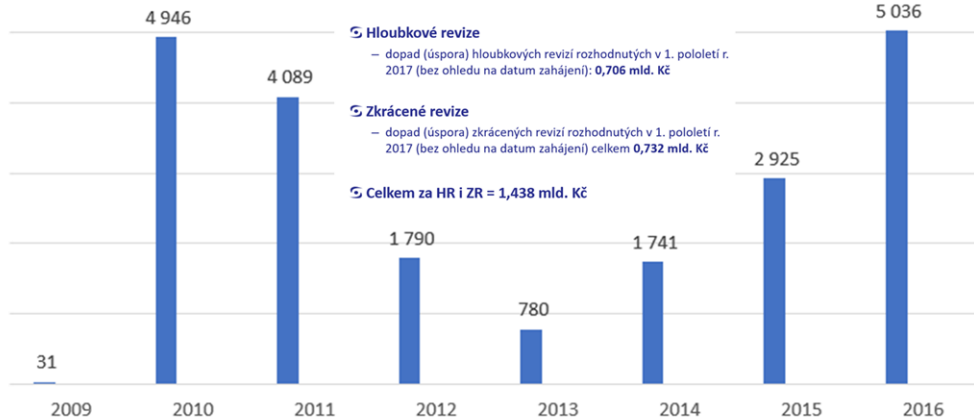
#### Hlubkové revize

– dopad (úspora) hloubkových revizí rozhodnutých v 1. pololetí r. 2017 (bez ohledu na datum zahájení): **0,706 mld. Kč**

#### Zkrácené revize

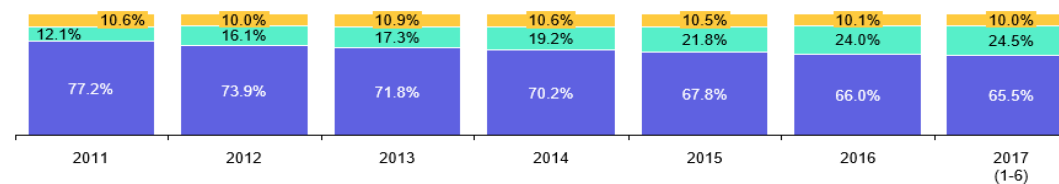
– dopad (úspora) zkrácených revizí rozhodnutých v 1. pololetí r. 2017 (bez ohledu na datum zahájení) celkem **0,732 mld. Kč**

Celkem za HR i ZR = **1,438 mld. Kč**

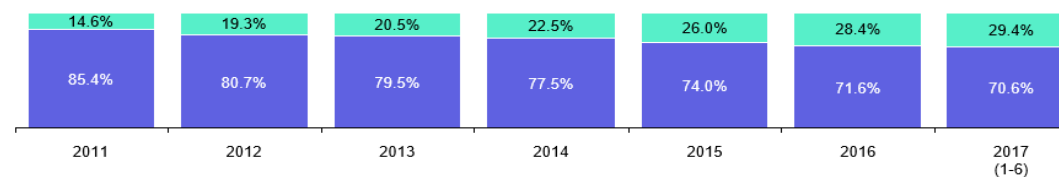


Zdroj: Výroční zprávy SÚKL 2009-2016

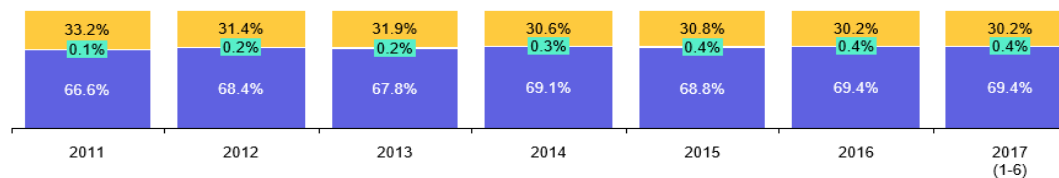
### Léčivé přípravky v cenách původce [% v roce]



### Maximální úhrady zdravotních pojišťoven [% v roce]



### Počet balení [% v roce]



Léčivé přípravky na předpis

Centrové léčivé přípravky (S)

Volně prodejné léčivé přípravky



## MEMORANDUM O SPOLUPRÁCI - LÉKÁRENSKÁ PÉČE

My, níže podepsaní zástupci a představitelé lékárnické obce, provozovatelů lékáren, odborných společností a akademické sféry deklarujeme tímto spolupráci na níže uvedených prioritách. Ty považujeme za klíčové pro další rozvoj oboru lékárenské péče. Naším cílem je vytvořit pro lékárníky podmínky, které zajistí jejich hlubší zapojení do preventivních zdravotnických programů, podpoří využití jejich odborné erudice ke zkvalitnění léčby pacientů a významnější uplatnění v účelné farmakoterapii v oblasti následné zdravotní péče. Naši vizí je maximálně přispět k naplnění zdravotních potřeb obyvatel České republiky.

My, níže podepsaní, se budeme společně podílet na přípravě potřebných legislativních opatření a koordinaci jejich prosazení. Za tímto účelem oslovujeme ministra zdravotnictví, předsedy zdravotních výborů Poslanecké sněmovny a Senátu Parlamentu ČR, ředitele zdravotních pojišťoven a Státního ústavu pro kontrolu léčiv. Jsme přesvědčeni, že společné řešení uvedených témat představuje cestu ke zkvalitnění lékárenské péče ve prospěch obyvatel České republiky.

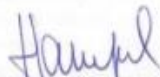
### Společné priority pro zajištění lékárenské péče

- **Změna financování lékárenské péče** - zabezpečující základní funkci lékáren, kterou je kvalitní a bezpečný výdej léčivých přípravků veřejnosti a soubor činností přispívajících ke správnému zacházení s léčivý. Lékárníci nemohou být dále přetěžováni rozšiřováním administrativních požadavků ze strany státu a Evropské komise a musí mít dostatek času a finančních prostředků nejen na základní výkon profese, ale také na své postgraduální vzdělávání. Lékárníci musí dostat více příležitostí zapojit se do preventivních a screeningových šetření, napomoci se zdravotní edukací obyvatel a věnovat se účelné farmakoterapii v primární, nemocniční a následné péči. **Klíčové je zavedení modelu odměňování lékárenské péče, který eliminuje závislost příjmu lékárny na ceně léčivého přípravku, zajistí ekonomicky stabilní prostředí pro provozování lékáren a zároveň bude spravedlivým ohodnocením odborných činností poskytovaných v lékárně.** Je nezbytné dopracovat modul ePreskripce a připravit systém sdílení zdravotnických dat.
- **Dostupnost lékárenské péče** - pro udržení a rozvoj lékárenské péče je nutné nastavit podmínky pro vytvoření racionální sítě lékáren s ohledem na **pevně stanovená geograficko-demografická kritéria**. Obdobně jako v řadě EU zemí je potřebné podpořit lékárny ve venkovských regionech.

- **Sjednocení doplatek pro všechny pacienty** - chaos v doplatecích na léky hrazené z veřejného zdravotního pojištění musí být odstraněn a místo něj zaveden evropský systém s přesně definovanými a oddělenými skupinami léků bez doplatku a léků s doplatky, které budou stejné ve všech lékárnách. **Každá lékárna musí mít dále možnost objednat potřebné léky pro své pacienty.** Nesmí nadále docházet k upřednostňování lékáren tak, jak si určují sami někteří výrobci a distributoři léčiv bez ohledu na aktuální potřebu pacientů.



PharmDr. Lubomír Chudoba  
prezident  
Česká lékárnická komora



Mgr. Marek Hampel  
předseda  
Grémium majitelů lékáren, z.s.



prof. PharmDr. Tomáš Šimůnek, Ph.D.  
děkan  
Farmaceutická fakulta  
Univerzity Karlovy v Hradci Králové



MUDr. Antonín Malina Ph.D., MBA  
ředitel  
Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví



prof. PharmDr. Doležal Martin, Ph.D.  
předseda  
České farmaceutické společnosti ČLS JEP



PharmDr. Jarmila Skopová  
předseda  
Poskytovatelé lékárenské péče, z.s.



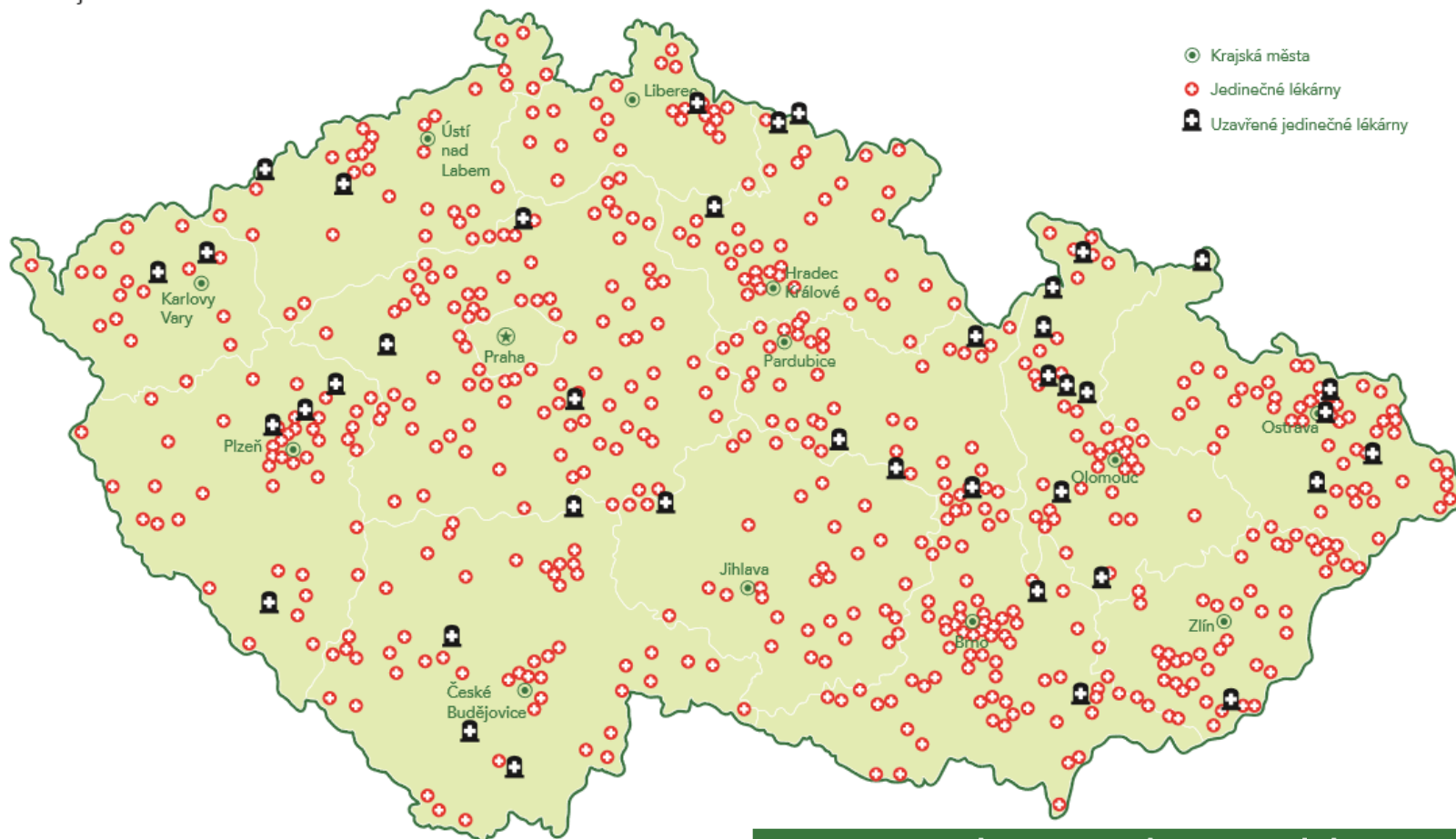
doc. PharmDr. Ing. Radka Opatřilová, Ph.D., MBA  
děkan  
Farmaceutická fakulta  
Veterinární a farmaceutické univerzity Brno



PharmDr. Aleš Novosád  
předseda  
Mladí lékárníci, o.s.

# MAPA MÍSTNĚ JEDINEČNÝCH LÉKÁREN V ČR – STAV K 31. 12. 2017

V letech 2012–2017 bylo bez náhrady zavřeno několik desítek jedinečných lékáren (lékáren, které jsou jediné v dané obci) a dalších 600 z nich je ve své existenci zásadně ohroženo.



## Pravidla pro vznik nových lékáren v Evropě

Geografická pravidla	Rakousko, Chorvatsko, Francie, Makedonie, Maďarsko, Itálie, Polsko, Portugalsko, Slovinsko
Demografická pravidla	Belgie, Rakousko, Chorvatsko, Francie, Makedonie, Řecko, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Španělsko, Turecko, Slovinsko
Jiná pravidla: Určovaná státní institucí	Dánsko, Finsko, Velká Británie
Řešeno pravidly pro vlastnictví lékáren	Estonsko, Německo, Maďarsko, Polsko
Pravidla se připravují	Srbsko
Bez pravidel	Bulharsko, ČR, Irsko, Nizozemí, Norsko, Slovensko, Švédsko, Švýcarsko

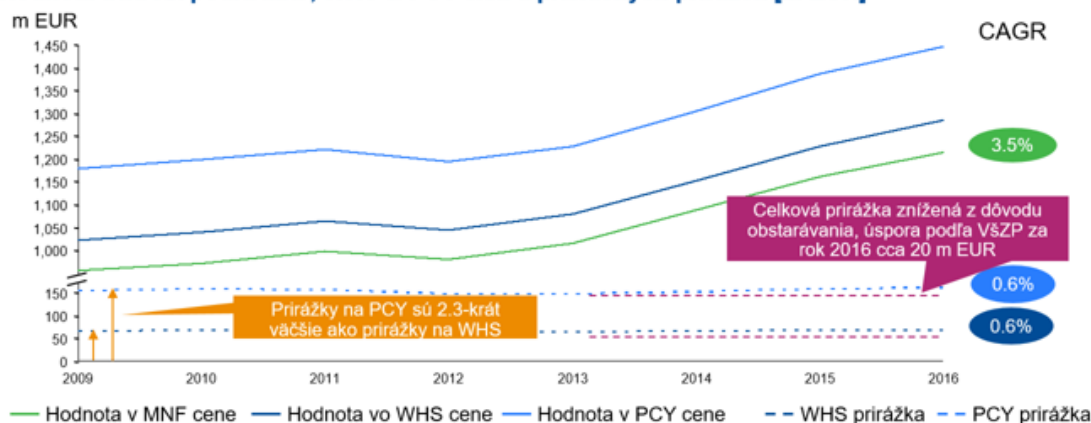


# SK - vývoj obchodní přírážky

Celkové **obchodní přírážky distributorů a lékáren** stagnují i přesto, že trh Rx rostl **+3,5% meziročně**

**Navíc průměrné mzdy ve ZDn narostly o 4% v CAGR,**  
což významně navyšuje provozní náklady

Hodnota trhu Rx podřa MNF, WHS & PCY cien a příslušných přírážek [m EUR]



Trh v exfactory cenách roste rychleji než absolutní hodnoty marže distributorů i lékáren. Marže jsou navíc i nadále snižovány díky veřejným zakázkám ZP

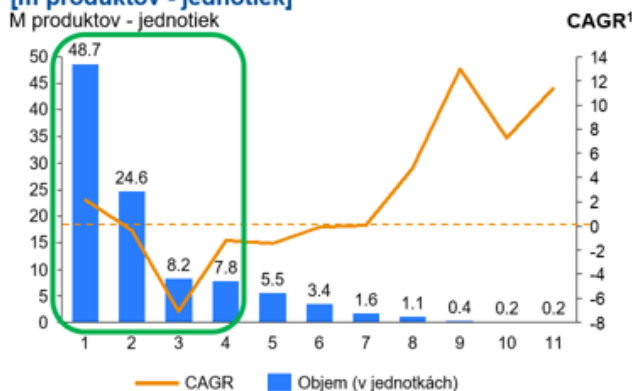
1. CAGR pre 2009-2016  
Zdroj: QuintilesIMS

IQVIA™

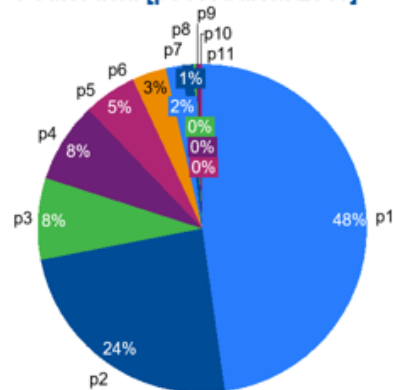
# SK – 50% přírážky je v pásmu 1-4

Cenové pásmo 1 reprezentuje 50% podíl celkového objemu (ks) trhu Rx a má rostoucí trend

Počet balení 2016 podľa cenového pásma,  
[m produktov - jednotiek]  
M produktov - jednotiek



Podiel trhu [počet balení 2016]



 Pásma 1-4 připadá více než 50% celkové hodnoty přírážek (80% počtu balení trhu v 1-3)



QuintilesIMS™

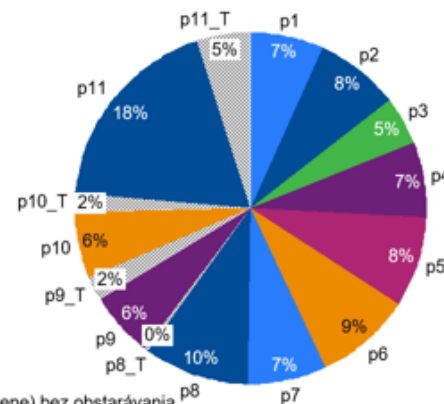
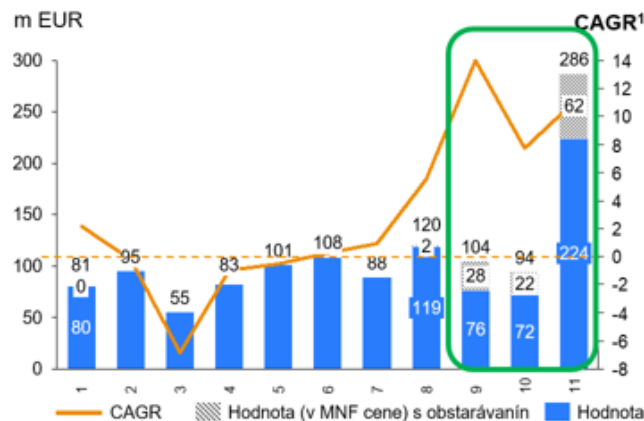
1. CAGR pre 2009-2016  
Zdroj: QuintilesIMS

 IQVIA™

# SK – 1/4 pásom 9-11 skrze ZP

**23% hodnoty Rx trhu spadá do pásma 11 – toto pásmo je zároveň druhým nejrychleji rostoucím**

Hodnota trhu 2016 podľa cenového pásma, [MNF cena, m EUR] Podiel trhu [hodnota 2016]



Jedna čtvrtina cenových pásem 9-11 jde skrze veřejné zakázky ZP. Jedná se o 114 mEUR a toto číslo roste

1. CAGR pre 2009-2016  
Zdroj: QuintilesIMS

IQVIA™



- **Všeobecná zdravotná poisťovňa**
  - Ozdravný plán Všeobecnej zdravotnej poisťovne „Úsporné opatrenie na obdobie od 1.1.2017 do 31.12.2017“

- **Opatrení č. B.3      Rozšírení centrálného nákupu  
léků o nové léky**

- léky na lékařský předpis přes lékárny
- odhad úspory 2017      11,5 mil. EUR



- **Opatrení č. B.6      Snížení nákladů na léky (e-recept, doporučená preskripce)**

- stanovení a dodržování doporučené preskripce
- zavedení e-receptu
- odhad úspory 2017      20 mil. EUR



## 2. Ziskovost - závěr

- Zisková marže (EBIT) je u 50% lékáren 1-5%, u 20% > 5% a u 30% < 1% (v CZ i SK)
- Nařízení týkající se ziskové přírážky velkodistributorů a lékáren, které specifikuje maximální marži rozdělenou do 8 nebo 11 cenových pásem podle výrobních cen [se od roku 2009 nezměnilo](#)
- Navzdory mírnému růstu Rx trhu v CAGR 2009-16 byly [maximální marže velkodistributorů a lékáren stagnující a to z následujících důvodů:](#)
  - [Změnila se struktura nákupního koše](#) z hlediska cenových pásem (zvýšila se spotřeba dražších LP, kde je relativní OP nižší a obráceně se snížila spotřeba levnějších LP, kde je relativní OP vyšší)
  - [Rozmach tendrů ZP](#) v minulých letech v SK snižuje ziskovou marži, **v ČR navíc dohodami o ceně se ZP a enormním růstem „S“ léků**
  - Ziskovost velkodistributorů a lékáren je významně ovlivněná [narůstajícími provozními osobními náklady \(4% v CAGR 2009-16\)](#)

*Summary*

# BUDOUCNOST

↑  
Výsledky

↑  
Atraktivita

↑  
Perspektiva

CatMan

Odbornost &  
Marketing

Motivace &  
Inovace

**Vystavení**  
pro růst  
tržeb



1. Kategorizace
2. Planogramy
3. Otevření lékárny pacientovy

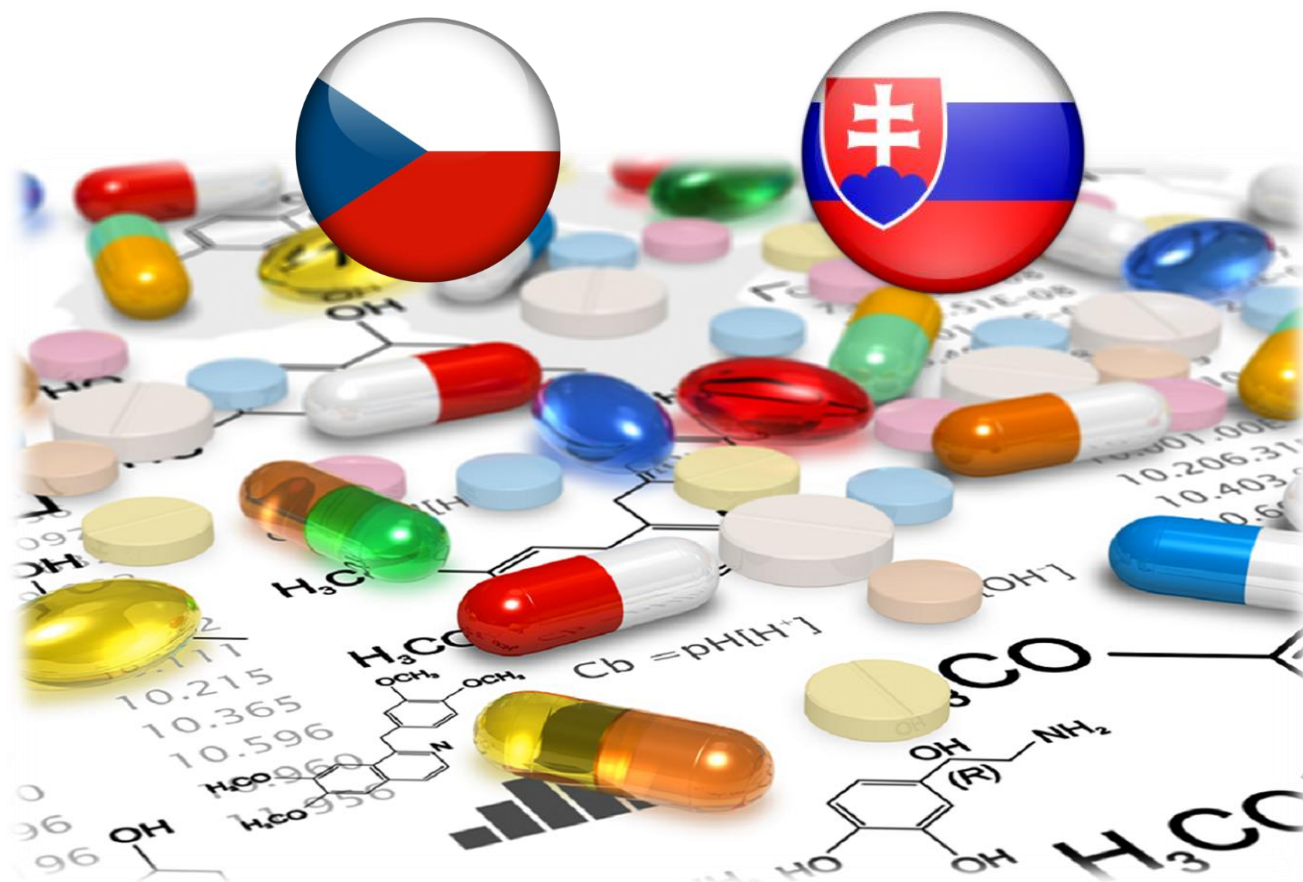
**Příprodej**  
jako služba  
pacientovi



1. Proaktivita
2. Odborné poradenství
3. Vstřícnost



### 3. Farmaceutický trh



# QuintilesIMS Pharma Quick CZ za období MAT 12/2017



Pharma Quick

December 2017

Czech Republic Retail & Hospital

## MARKET TRENDS

CZK (million)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	4 341,5	3,73	-5,24
QTR	13 451,4	4,75	10,79
YTD	52 482,4	3,75	
MAT	52 482,4	3,75	

Units (absolute)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	20 135 860	-1,07	-3,24
QTR	61 389 396	-0,11	7,70
YTD	246 215 784	0,95	
MAT	246 215 784	0,95	



OTC Quick

December 2017

Czech Republic Retail

## MARKET TRENDS

CZK (million)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	1 217,6	-5,98	-14,68
QTR	3 964,9	0,64	14,55
YTD	14 761,1	3,62	
MAT	14 761,1	3,62	

Units (absolute)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	8 832 289	-7,76	-10,39
QTR	28 474 153	-1,93	6,39
YTD	112 264 029	1,26	
MAT	112 264 029	1,26	

# QuintilesIMS Pharma Quick SK za období MAT 12/2017



Pharma Quick

December 2017

Slovak Republic Retail

## MARKET TRENDS

€ (million)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	93,8	-5,31	-3,49
QTR	292,6	-3,24	7,92
YTD	1 131,4	-4,14	
MAT	1 131,4	-4,14	

Units (absolute)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	11 809 643	-5,71	1,27
QTR	35 739 306	-2,25	9,01
YTD	139 310 683	-1,16	
MAT	139 310 683	-1,16	



OTC Quick

December 2017

Slovak Republic Retail

## MARKET TRENDS

€ (million)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	31,4	-7,08	-1,19
QTR	97,9	-1,05	11,42
YTD	371,8	5,06	
MAT	371,8	5,06	

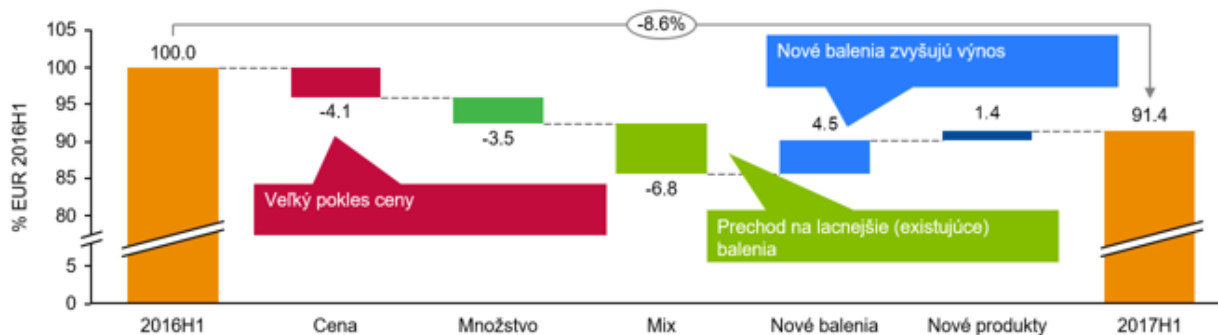
Units (absolute)	12/2017	±% Previous Year	±% Previous Period
MONTH	5 655 381	-11,91	-1,51
QTR	17 531 055	-5,41	7,19
YTD	69 117 281	0,29	
MAT	69 117 281	0,29	



# SK - růst trhu v hodnotě a objemu za CAGR 2009-17

Pokles trhu Rx je stimulován **znižením cen a přechodu na levnější existující balení**

Prvky rastu trhu Rx v r. H1 2016 vs H1 2017



Trh přechází na nové nebo existující levnější balení

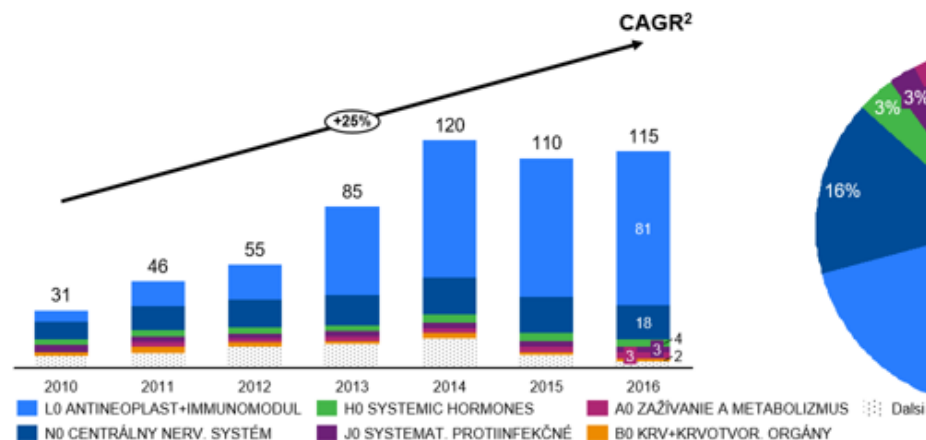
IQVIA™

Zdroj: QuintilesIMS

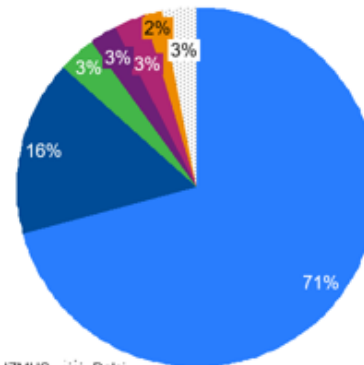
# SK - vliv ZP na výkon trhu dle QuintilesIMS za období CAGR 2010-16

Rx léky v celkové hodnotě **115 mEUR** byly pořizované  
veřejnými zakázkami všech ZP v roce 2016

Obstarávané ATC1 produkty dle hodnoty [MNF, m EUR]



Podiel trhu ve 2016 [MNF, m EUR]



Takto jsou pořizovány především drahé produkty – skupina L tvoří 71% celkové hodnoty

1. Obstarávání jen přes poistovny (bez nemocničních obstarávání)

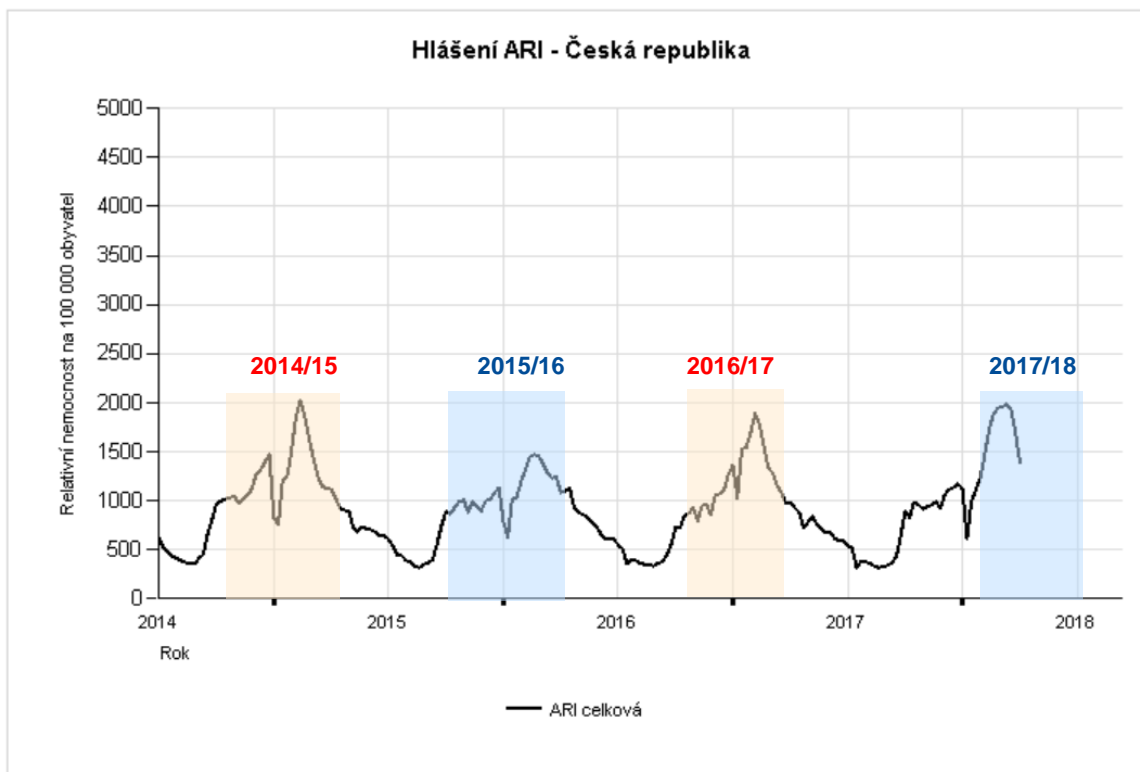
2. CAGR pro 2010-2016

Zdroj: QuintilesIMS

IQVIA™

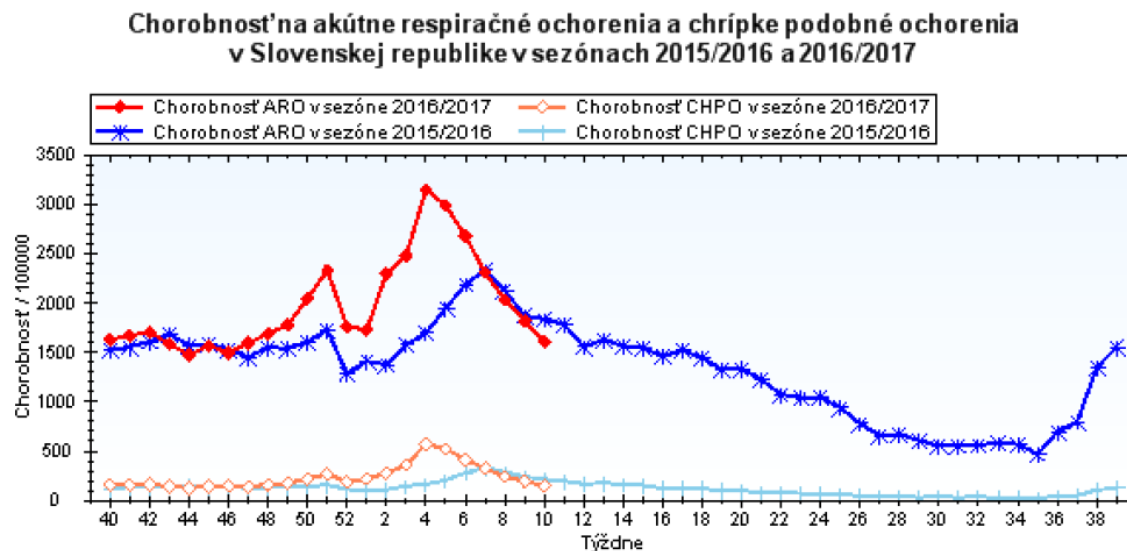
# CZ - ARI sezóna W2014/15 – WS 2017/18 (DCD)

## - ARI (Akutní Respirační Infekty, zdroj SZÚ)



# SK - ARI sezóna W2015/16 – WS 2017/18 (HCD)

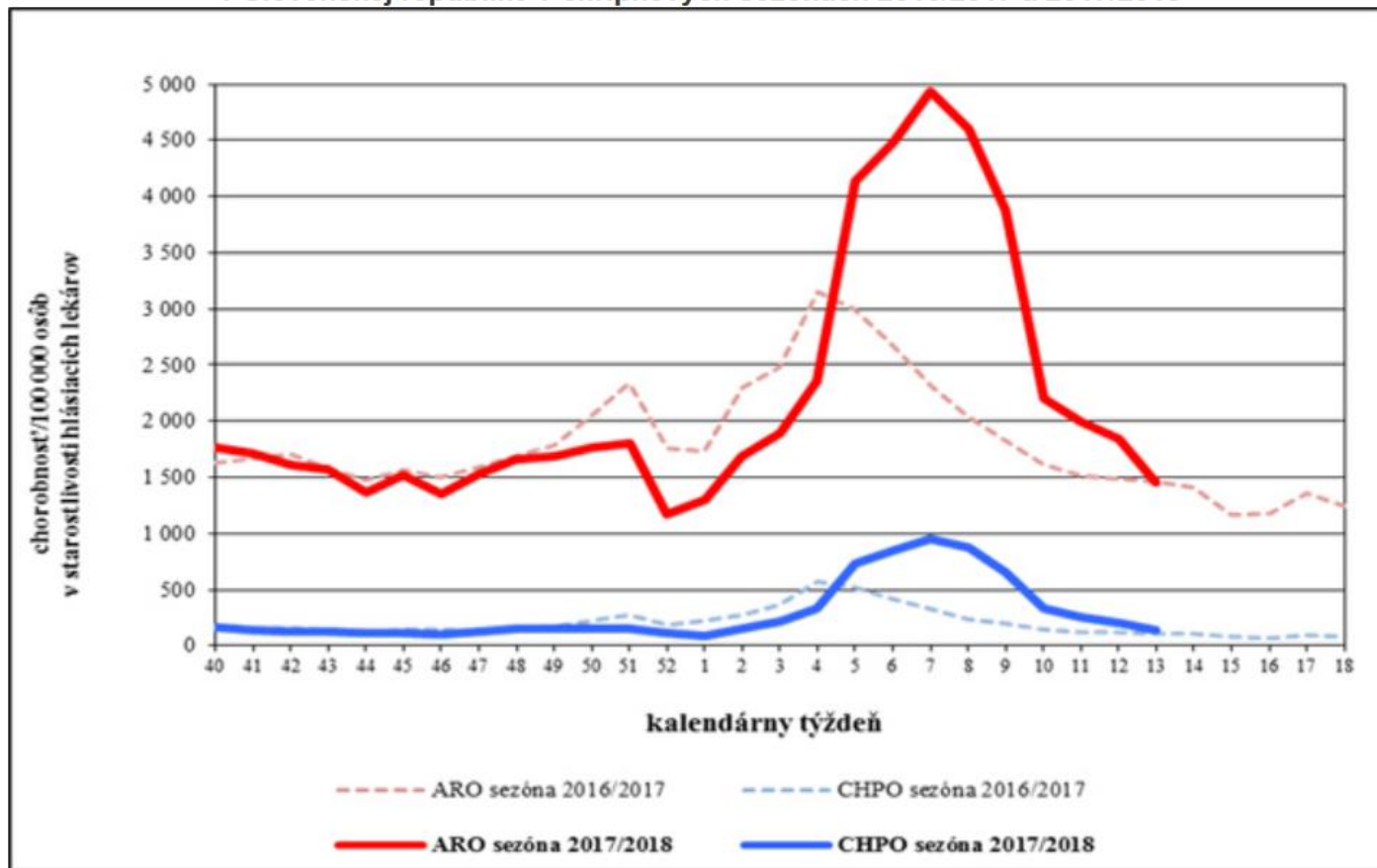
## - ARI (Akutní Respirační Infekty, zdroj ÚVZ SR)

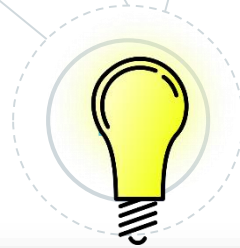


# SK - ARI sezóna W2015/16 – WS 2017/18 (HCD)

## - ARI (Akutní Respirační Infekty, zdroj ÚVZ SR)

Graf 1: Chorobnosť na akútne respiračné ochorenia a chrípku a chrípke podobné ochorenia v Slovenskej republike v chrípkových sezónach 2016/2017 a 2017/2018





# PENETRATION



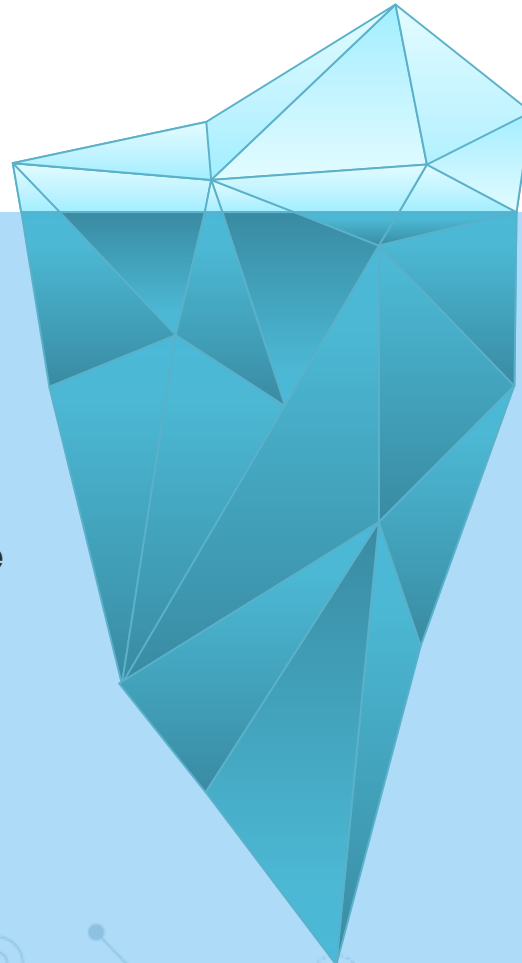
**focus** non- & light users



# Starý vs. nový svět?!

## Starý svět

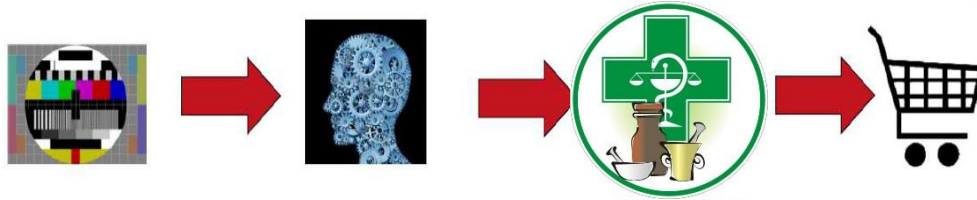
- 1/ **Postoj řídící chování**
- 2/ **Vysoká loajalita ke značce**
- 3/ **Silně důvěřiví zákazníci**
- 4/ **Respekt k doporučení**
- 5/ **Emoční zapojení**



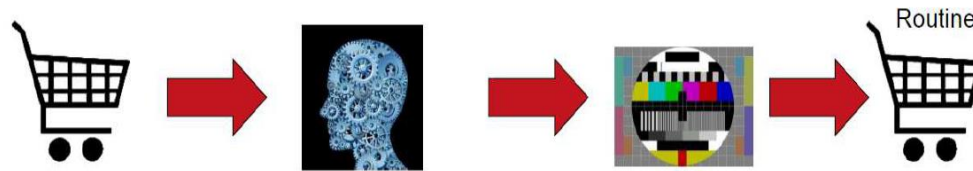
## Nový svět

- 1/ **Chování určující postoj**
- 2/ **Vysoká afinita ke switchování**
- 3/ **Primárně nedůvěřiví zákazníci preferující vlastní poznání**
- 4/ **Řešení podložené vlastním poučením (heuristika)**
- 5/ **Racionálnější postoje**

Old way of thinking: a change in attitude leads to new behaviour and finally to loyalty



New way of thinking: product usage and routine should be maintained by availability



**Naše vlastní chování primárně určuje i naše osobní postoje, nákupní zvyklosti a jejich frekvenci!**



**Děkuji za pozornost!**

**Otázky?**

