

СЕКЦІЯ 3. РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Оцінка складових іміджу аптечної мережі «Бажаємо здоров'я» з використання методу SWOT аналіз

Ануар Мухамед

здобувач освітньої програми (Фармація),

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

Наталія Малініна

к. фарм. н, доцент кафедри фармацевтичного

менеджменту та маркетингу,

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна,

e-mail: malinina_nata@ukr.net,

ORCID: 0000-0001-7796-1924

Аналіз вмісту вебсайту аптечної мережі «Бажаємо здоров'я» проводили на офіційній сторінки – <https://apteka.net.ua/about>. Місія: допомогти кожній людині підтримувати здоров'я та добре самопочуття; надавати кваліфіковані фармацевтичні послуги; навчити кожного турбуватись про своє здоров'я. Наші клієнти – це наша найбільша цінність. Цінності – ми компетентні, постійно підвищуємо професійні знання та навички, ділимося своїм досвідом та працюємо з почуттям відповідальності. Слоган аптечної мережі ««Бажаємо здоров'я» це «Якісне – робимо доступним!» [1].

На вебсайті розміщено загальну інформацію про компанію та її історію, а також про різні соціальні проекти, які започаткувала та підтримує компанія. Мережа аптек «Бажаємо здоров'я» також відома своєю активною участю в соціальних проектах та програмах, таких як «Доступні ліки», програми НСЗУ «Реімбурсація препаратів інсуліну», Abbot «Разом», «Допомога пацієнту», «ТерапіяПЛЮС», «З турботою про співвітчизника» від ACINO та ін. За програмою «Реімбурсація препаратів інсуліну» стали доступні тест-смужки.

Досягненнями аптечної мережі є перемоги у щорічному конкурсі професіоналів фармацевтичної галузі України «Панацея», а також набула перемоги у номінації «Аптечна мережа року» у 2015, 2017 та 2018 роках [1].

Мережа аптек «Бажаємо здоров'я», у співпраці з Фондом «Примирення», надає благодійну допомогу хворим дітям. Фонд «Примирення», заснований у 2007 році, має основне завдання це збір коштів на лікування та реабілітацію важко хворих дітей. У аптеках «Бажаємо здоров'я» розміщені спеціальні скриньки для збору пожертв на користь підопічних Фонду «Примирення». Приєднуйтеся до нашого благодійного проекту, опускаючи гроші у прозорий ящик, що розміщений на інформаційному стенді для збору пожертвувань Фонду «Примирення» [1].

Мережа аптек «Бажаємо здоров'я» стала генеральним партнером Київського півмарафону Незламності 2024 від Run Ukraine, що відбудеться 13-14 квітня

2024 року. Акція пройде під гаслом: «Бігти, щоб допомагати!» (<https://arau.org.ua/>). Також аптечна мережа «Бажаємо здоров'я» перераховує кошти щомісяця на кілька проектів, підтримують великі благодійні організації на кшталт UNITED24, роблять благодійні внески військовим частинам, а також безпосередньо Міністерству оборони України. Загалом з початку повномасштабного вторгнення мережа зробила благодійних внесків на суму більше 15,5 млн грн. Допомагають з закупкою турнікетів, тепловізорів, дронів, запчастин до них, медикаментів та воєнного оснащення, рукавів для пожежних машин. Велику увагу приділяють роботі з волонтерами, котрі допомагають українцям на деокупованих територіях та працюють з переселенцями [1].

Мережа аптек «Бажаємо здоров'я» посіла друге місце у рейтингу «ТОП-10 аптек Києва» серед найбільших гравців ринку та стала переможцем одразу двох номінацій: «Вигідне здоров'я» і «Найкращий партнер страхової медицини». Компанія пропонує акційні пропозиції для клієнтів, а також працює з 40 страховими компаніями, більшість з яких роблять замовлення щомісяця (<https://delo.ua/business>).

На сайті створена інтернет-аптека зі зручним інтерфейсом, де можна знайти потрібний товар з асортименту аптеки у будь-якому місті України, забронювати його, навіть оплатити через сайт та замовити доставку. У аптечній мережі є кур'єрська доставка, яка дозволяє отримати товар у зручну для клієнта годину, дату та місце. В цілому сайт справляє позитивне враження, має достатньо корисної інформації, гарний інтерфейс та зручні функції [1].

Наступним етапом дослідження є результати SWOT-аналізу аптечної мережі «Бажаємо здоров'я», які показали *внутрішні чинники*, а саме:

- *сильні сторони (Strength)*: 1) достатній досвід роботи на фармацевтичному ринку; 2) гарні економічні показники; 3) зручне розташування роздрібних точок; 4) широкий асортимент товарів; 5) високий контроль та гарантія якості товарів; 6) можливість замовити товар через мережу Інтернет; 7) гнучка дисконтна політика (програма лояльності та соціальні програми); 8) високий рівень кваліфікації персоналу; 9) достатня популярність; 10) зручний вебсайт; 11) висока активність у соціальних мережах; 12) можливість комунікацій (зворотній зв'язок з споживачами, працівниками);

- *слабкі сторони (Weakness)*: 1) середній рівень цін на товар; 2) негативні відгуки співробітників та споживачів.

Зовнішні чинники:

- *можливості (Opportunities)*: 1) подальший розвиток комунікацій; 2) покращення іміджу бренду; 3) підвищення економічних показників; 4) збільшення кількості споживачів; 5) наявність додаткових послуг;

- *загрози (Threats)*: 1) загострення конкуренції; 2) зростання рівня безробіття серед населення; 3) низька купівельна спроможність населення; 4) зміна рівня цін; 5) втрата частини споживачів через вади обслуговування; 6) втрата кваліфікованих співробітників.

Таким чином, результати SWOT – аналізу показали, що аптечна мережа

«Бажаємо здоров'я» має ряд сильних сторін (12 чинників), а також низку можливостей (5 чинників). Керівництву аптечної мережі доцільно запровадити стратегію розвитку сильних сторін і можливостей, тільки за умови врахування й обмеження впливу слабких сторін (2 чиннику) та загроз (6 чинників), що забезпечить для аптечної мережі «Бажаємо здоров'я» зміцнення конкурентних переваг на фармацевтичному ринку.

Ключові слова: імідж, аптечна мережа, спеціалісти фармації, споживачі.

Список використаних джерел

1. Мережа аптек «Бажаємо здоров'я» URL: <https://apteka.net.ua/about>.