

Gyógyszertárgazdálkodási esettanulmányok

avagy akcióhősök kerestetnek

Dr. Laki Tibor

SOTE Szakképzés III. évf.

2020.03.28.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Marketing – eszköz kiemelkedni az átlagból



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Marketing a „csodabogár”?

- **A marketing az egy olyan „valami”, amitől minden probléma magától megoldódik?**
- **Lehet marketing nélkül üzletileg sikeresnek lenni?**
- **Ha lehetne patikai vállalkozásra instant, kész marketinget venni, biztosan nagy kellettje lenne!**

Példaként erre következzen néhány hirdetés:



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Miskolc közeli város patikája eladó!

Saját tulajdonú ingatlanban, Bt.-ként működő patika nyugdíjba vonulás miatt eladó. Az ingatlan a város központjában található, 170nm-s, alatta 200nm-s pince (teljes-értékű), lejárát a gyógyszerértékből.

A forgalom átlag 21 millió havonta, (régén 40millió volt), de **jó marketinggel** 25-30 millióig **visszatornászható**. Ez most egy rendkívül jó lehetőség! Adósság, hitel nincs, körügyelet van.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Dunakanyar legjobb településén patika eladó!

Önkormányzati bérleményben perspektivikus gyógyszerár családi okok miatt eladó. A bérleti díj csak 86 ezer Ft/hó. Egy-műszakos, ügyletmentes ékszerdoboz.

A forgalom jelenleg nagyon alacsony, de jó kezekben igazi gyöngyszem lehet belőle.

Abszolút központi helyen, nagy turista forgalom mellett a jelenlegi forgalom többszörösét tudhatja.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Budán saját ingatlannal patika eladó!

Felfuttatásra váró patika nyugdíjba vonulás miatt eladó. A gyógyszerértár jelenlegi forgalma 10 millió Ft/hó, saját tehermentes ingatlanban, BT-ként működik. Alapterület 117nm, forgalmas főút mellett, tömegközlekedési megállók szomszédságában található.

A patika fénykorában 18-20 milliós havi forgalmat bonyolított, **megfelelő árukészlettel és marketinggel** hasonló eredményt tudna hozni.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszeratar

Egyetemi Gyógyszerár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Koncepciók nélkül...



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszerzar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

...és tudatos marketinggel!



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszer-tar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Sikeres gyógyszerári koncepció

A vásárlók patikaválasztásaik során a...

- földrajzi előnyök mellett (közel van, útba esik)
- kedves személyzetet,
- szakmai felkészültséget és segítséget,
- széles választékot,
- és az akciókat tartják fontosnak!

(Szinapszis 2018. február - n=800).



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

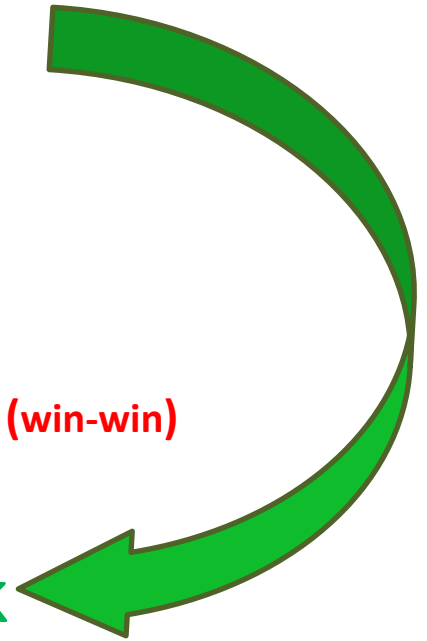
Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Mi a feladat és milyen lehetőségeink vannak?



- A marketing nem csak hirdetés
- A marketing nem csak egyszeri feladat
- Ne csak a cég érdekeit tartsuk szem előtt (win-win)



1. A függetlenség és saját elképzelések feladásával egy sablon használata (Franchise)
2. Stratégia (beszerzési) hálózathoz csatlakozás
3. Önálló üzletpolitika és marketing tevékenység



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

1. út: Hogy csinálja egy Franchise-gazda?

Új standardot honosított meg a piacon:

- elsőként alkalmazta a nyitott polcos gyógyszerertári koncepciót,
- egységes arculatával, modern megjelenésével fokozta a vásárlói élményt.
- tágas és átlátható környezet, a letisztult design



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

- Ismert és bevezetett márkanév (brand)
- Országos hálózat
- Kipróbált üzleti modell (ötlet nem elég!)
- Kidolgozott arculat
- Folyamatos termék- és szolgáltatás innováció
- Betanítás és utógondozás
- Rendszeres képzések, tanácsadás
- Közös beszerzések
- Központi PR és marketing
- Hátrányai, megkerülhetetlen kötöttségei...!



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

2. út: „stratégiai hálózatok”

- A Társaság és a Gyógyszertár közös érdekeiket felismerve együttesen lépnek fel a piacon (szimPatika, Gyöngy, Kulcs, stb)
- Elsődleges cél: az egymásra épülő többletmunkájukkal forgalmukat növeljék, ezáltal többletjövedelemre tegyenek szert
- piaci helyzetüket stabilizálják,
- miközben **tulajdonosi függetlenségüket** meg kívánják őrizni
- további kedvezmények...
- ***Feltételek:***
 1. Gyártói tárgyalásokhoz forgalmi és készletadatokat eseti átadása
 2. Akciókban való aktív részvétel (készletek tartása, termékajánlás)



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

3. út: Csak kreatívan!

Adott egy megyejogú város 20 éve működő magángyógyszertára.

A patika, a város frekventált, nagy forgalmú csomópontjához közel helyezkedik el, ahol több egészségügyi szolgáltató is található. A helyiek körében jól ismert és jelentős forgalmat bonyolít.

A gyógyszertári termékkör értékesítésén túl, vércukorméréssel és gyógyszerész szaktanácsadással egészítik ki szolgáltatásaik körét. A patika vezetése, nagy hangsúlyt fektet a környezetre és a gyógyszertárban dolgozók szakmai felkészültségére.

A tulajdonos egy több generációs gyógyszerész család legfiatalabb tagja, aki kifejezetten nyitott az új innovatív egészségügyi technológiák és kereskedelmi megoldások iránt.

Céljuk volt, hogy vidéki patikaként átlépjék a megyeszékhely és vonzáskörzetének határait és a forgalmukat növelve, költséghatékony országos elérést biztosítsanak gyógyszertári- és egészségügyi termékeik számára.

A patikai szolgáltatás fejlesztéseként **egy webáruház rendszer integrálása mellett döntöttek**, mely jól illeszkedik a vállalkozás jelenlegi dinamikájához.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Weboldalhoz kapcsolódóan:

- Hozzáadható tetszőleges mennyiségű egyéb információs és landoló oldal
- ÁSZF, Adatkezelési nyilatkozat, Garancia rendelkezések
- Űrlap funkció
- Mobilra optimalizált áruház
- Intelligens kereső
- Gyakori kérdések modul
- Chat modulok

A termékekre vonatkozóan:

- Tömeges termék és fénykép feltöltés
- Importálható és exportálható termék adatbázis
- Automatikus készletnyilvántartás, készletcsökkenés figyelmeztetés,
- Raktárállapot jelzése
- Kategorizált, sorrendbe állítható termékek rövid és részletes leírással
- Egyedi tartalom és videók hozzákapcsolása a termékekhez
- Akciós árak rögzítése, időzítése (mennyiség és vevőcsoport szerint is)



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszeratar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Vevőhöz kapcsolódóan:

- Egyéni felhasználói fiók bejelentkezéssel
- Bejelentkezés közösségi fiókkal
- Vásárlói csoportokba sorolható felhasználók

A rendelésekhez kapcsolódóan:

- Automatikus ajánlattétel a webáruházban rögzített adatok alapján
- Többlépcsős rendelés visszaigazolás, állapot értesítés
- Vásárlás állapotának követése a vásárló és az adminisztrátor számára egyaránt
- Fizetési és szállítási módok összehangolhatósága vásárlói csoportokkal
- Átvevőpontos szállítási mód integrációk
- Bankkártyás és külső fizetési rendszerek integrációja
- Várható szállítási idő megadása
- Szállítási költség generálás kosárérték és/vagy súly alapján,
- Kész szállítólevél, futárszolgálat és beszerzési lista export



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

No, de ki fizeti a révészt?

- Továbbra sincs ingyen ebéd; valakinek állnia kell a költségeket!
- Marketinghez a forrásokat célszerű már előre biztosítani!
- Nézzük meg az ár képzést és gyógyszerértári forgalmak részarányát!



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Árrés

(alulról számított!)

Lineáris

Degresszív

Nominális



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszerzar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

N.T. cikkek árképzés lehetőségei

Degresszív

Emelt
degresszív
(+ 2-4%)

Lineáris
(+ 25-30%)



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

*5/2007. (I. 24.) EüM rendelet
a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszerek
kereskedelmi árréséről*

Nagykereskedelmi ár (Ft)	Árrés (%, Ft)	Fogyasztói ár (Ft)	
0 – 500	27%	0 – 636	14%
501 – 590	136 Ft	637 – 726	4%
591 – 1.500	23%	727 – 1.845	44%
1.501 – 1.737	345 Ft	1.846 – 2.082	5%
1.738 – 3.500	20%	2.086 – 4.200	16%
3.501 – 3.911	700 Ft	4.201 – 4.611	2%
3.912 – 5.500	18%	4.616 – 6.490	4%
5.501 –	990 Ft	6. 491 –	11%



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszeretar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Akciós engedmények forrása

Gyártó
terhére

Közös
tehervállalás

Gyógyszertári
árrés terhére



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet



Az akciók minden kereskedelmi területen a leggyakrabban használt értékesítésösztönző eszközök közé tartoznak.



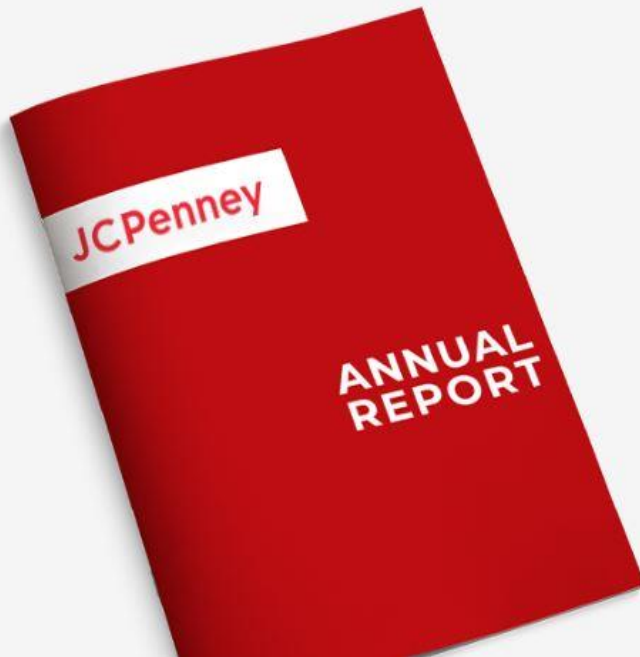
SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszerzar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Igaz mese arról, hogyan lehet rossz üzletpolitikával
tönkre tenni egy jól működő üzletet is.
Hol volt, hol nem volt, az Óperenciáson túl, volt egy
gigaméretű és sikeres plázahálózat...



Latest Annual Filing

2019 10-K

For year ending February 1, 2020

\$10.72B

FY 2019 Total Net Sales of
\$10.72 Billion

\$428M

Generated \$428 Million in
Operating Cash Flow

\$145M

Generated \$145M Million in
Free Cash Flow

\$386M

FYE 2019 Cash & Cash
Equivalents of \$386 Million



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

- *Ron Johnson*, a korábban sikeres (Apple Inc.) üzletember 2011. novemberében a J. C. Penney vezérigazgatója lesz
- „Újszerű” marketing döntései eredményeként egy év alatt a kiskereskedelmi láncóriás értékesítése 20 éves mélypontra zuhant
- Többek között jelentős árcsökkentés hajtott végre úgy, hogy ez a cégnek nem kerül egy fillérjébe sem. Hogyan? Egyszerűen beszüntette az akciókat, és az így megtakarított pénzt (marketing, plusz raktárkészlet az akciós termékből, az átárazások munkaigénye és költsége stb.) az árakban érvényesíti – ami általános, 20% árcsökkenést jelentett.
- 19.000 ember munkája szűnt meg, a cég milliárdos nyereségtől esett el, és több milliárd dolláros tőkeinjekcióra (hitel!) szorult
- Az alacsony ár önmagában kevés → az ILLÚZIÓ is kell hozzá!
- **Az akciók lélektana**
 - a vásárlás döntéskényszere okozta stresszt képes oldani
 - új dolgok kipróbálására ösztönöz



Így akcióztok Ti!

- Fontos, hogy az akció ne rombolja a kialakult márkaképet!
- Az árelőny nyújtása **kétélű fegyver** → érdemes olyan megoldást keresni, amely a vevő költségeit csökkenti, számunkra azonban nem jelent jelentős többletköltséget.
- Ne akciózzunk állandóan!
 - Analóg termékekből mindig csak egyet!
 - Ne akciózzunk akkor, amikor az adott terméknek egyébként is szezonja van. Az akció helye a **szezon vége**, hogy megszabaduljunk a maradéktól.
 - Ne akkor és ne azt a terméket akciózzuk, amit a **konkurencia!**
- Az akció nagyon fontos eleme az **időkorlát**.
- **Kommunikáljuk** az akciót minden platformon!
- Nem elfeledkezni a **régi vásárlókról!**
- **Az akció klasszikus színe a piros**, de bármilyen más árnyalat is megfelelő, a lényeg, hogy feltűnő legyen.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

Marketing terv

- Készítsünk akciótervet (marketing tervet) lejáráthoz közeli Nurofen Forte tbl. 24x termékre!
- Készlet: 45 db
- Árrés: 19,24%
- Beszerzés: 10% kedvezménnyel
- Havi átlagfogyás: 11 db
- Lejáratí idő: 2020. 07.31.



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszertar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet

AKCIÓ!
EGYET BESZÓL,
KETTŐT KAP!

Köszönöm a figyelmet!



SEMMELWEIS EGYETEM

semmelweis.hu/gyogyszeratar

Egyetemi Gyógyszertár

Gyógyszerügyi Szervezési Intézet