

УПРАВЛЕНИЕ АПТЕКОЙ: **от базовых принципов** **до успешных практик**

8

вебинаров



19 июля 10:00 (МСК)

**Система управления
предприятием.
Базовая структура, вводный
вебинар**

1

Александр Миронов

генеральный директор АС «Аптека Фарма»,
Консалтинговой компании «Фабула»,
более 13 лет на руководящих постах в отрасли

2010 г.

Диплом РязГМУ.
Работа в управлении семейной
аптечной сетью, основанной в 1999 году.

2017 г.

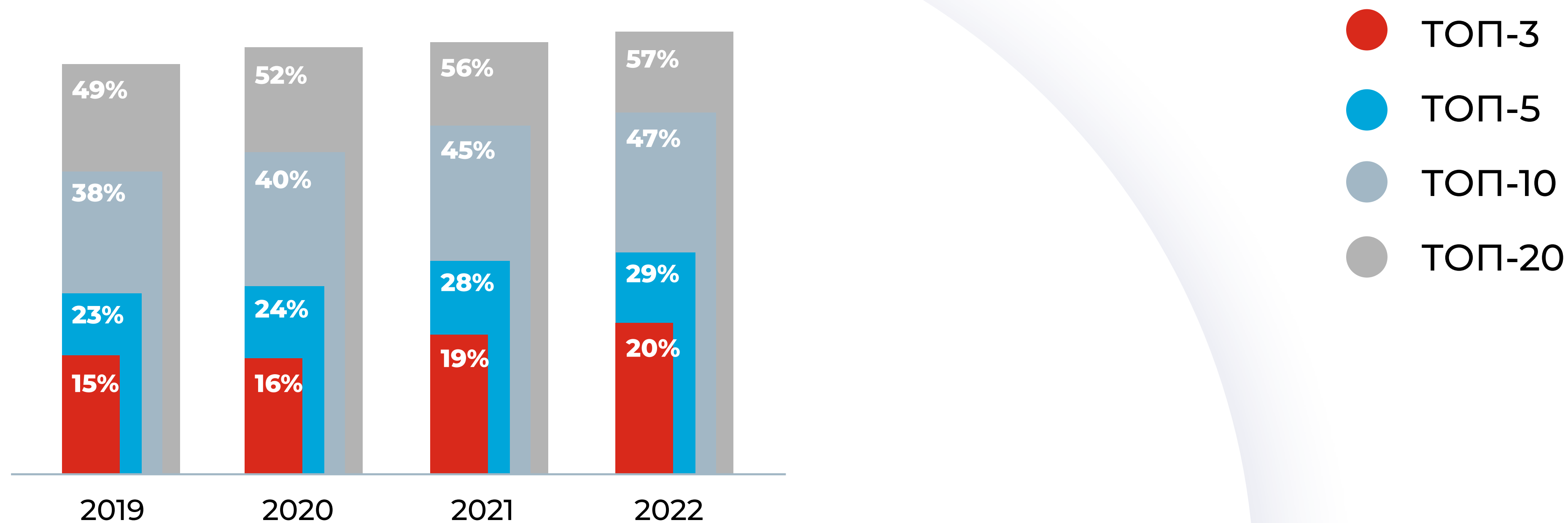
Открытие консалтинговой компании
«Фабула». Комплекс услуг по сопровождению
аптечных сетей (ассортимент, мотивация,
ценообразование, закупки, маркетинг).

2023 г.

Создание нового проекта – аптечная
управленческая франшиза «Аптека Фарма».



Концентрация ТОП-20 аптечных сетей



По данным DSM Group за 2022 г.

Уход одиноких аптек с рынка

НУЖНО МЕНЯТЬСЯ,
и делать это БЫСТРЕЕ
КОНКУРЕНТОВ



Одиночные точки и малые аптечные сети
(по данным DSM Group за 2022 г.)

-1250

точек за 2022 год

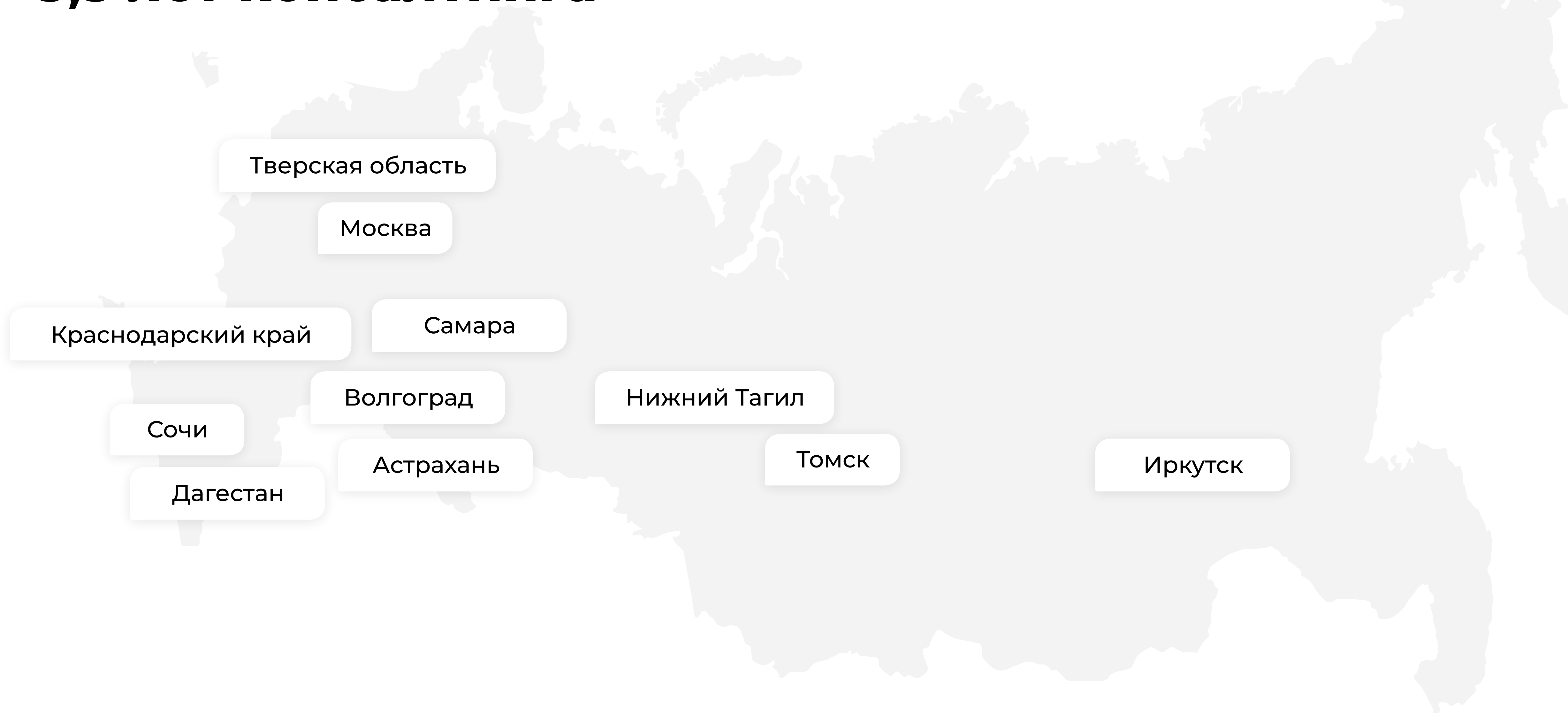
Управление аптекой: от базовых принципов до успешных практик

- будет представлен **КОНЦЕНТРИРОВАННЫЙ ОПЫТ** ошибок и побед, обкатанный на более чем **350** аптеках по всей России
- и проанализированы наиболее **ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ** управления аптечным бизнесом

за **8** вебинаров



5,5 лет консалтинга



19 июля 10:00 (МСК)

Система управления предприятием. Базовая структура, вводный вебинар

- Принятие решений на основе идей и принципов
- Построение института кластерных руководителей, распределение функционала
- Организационная структура офиса
- Контроль выполнения поручений
- Битрикс 24 как система управления задачами
- Связь всех процессов в единую систему управления

9 августа 10:00 (МСК)

Категорийный справочник. Ассортиментный план, система управления товародвижением (автозаказ, автозаявка)

- Принципы создания и ведения категорийного справочника (передадим наш всем желающим). Работа со справочником (дубли, номенклатура).
- Как создать отличный Ассортиментный план, как часто его пересматривать.
- На какие показатели ориентироваться по каждой аптеке при принятии решения об изменении глубины заказа.
- Как управлять неликвидами и сроками.
- Взаимодействие с поставщиками. Как получать лучшие условия и закупать дефициты.

30 августа 10:00 (МСК)

Внутренний маркетинг.

Взаимоотношения с покупателем

- Точки контакта. Как мы выйдем внешне.
- Промо-активности. Планирование и реализация эффективных акций.
- Программа лояльности. Как построить долгосрочные отношения с покупателем. Этапы, показатели эффективности.
- Превосходя ожидания. Управление взаимоотношениями с покупателями через каждого сотрудника.
- Геомаркетинг. Как получить оценку 4.9 и 95 % 5-звездочных отзывов?
- Портрет конкурента. Бенчмаркинг. Подсмотреть лучшее, сделать по-своему. Контроль выручки конкурентов.

13 сентября 10:00 (МСК)

Управленческая франшиза «Аптека Фарма»

→ Что это такое. Какие преимущества дает

- Консолидация рынка / консолидация участников в рынке?
- Собственный бизнес с преимуществами крупной сети
- Освобождение от рутины, время на себя
- Желание развиваться вместо желания продаться

4 октября 10:00 (МСК)

Мотивация

- Управление продажами. 25 % управляемой части ассортимента. ВМ+УСТМ
На что и в каком размере мотивировать?
- Управление поведением через стандарты и видеонаблюдение.
- Управление нагрузкой на специалистов.
- Нематериальная мотивация.
- Система удержания персонала. Атмосфера в компании.
- Алгоритм работы бизнес-тренера (наставника) на местах.
- Мотивация кластерных руководителей и сотрудников офиса.

11 ноября 10:00 (МСК)

Маркетинг как система управления договорной работой с производителями/ассоциацией

- Как успешно реализовывать мероприятия внутри Проаптеки.
- Выбор позиций на продвижение. Какими принципами руководствоваться.
- Система управления мотивацией и ассортиментным распределением на высокомаржинальные новинки.

15 ноября 10:00 (МСК)

Сводный вебинар по некоммерческим процессам

- Финансы. Бюджетирование. Управление по целям.
- Кадры. Как обезопасить себя от «странных» сотрудников.
- Юридические вопросы.
- Организационно-фармацевтические вопросы. Лицензирование, инвентаризации, обучение персонала, медкнижки, ФРМО, аттестация, внутренние проверки аптек на фармпорядок и пр.

13 декабря 10:00 (МСК)

Разбор заданий, практических кейсов, ответы на вопросы

- ➔ Вебинар посвящен разбору заданий, полученной от вас обратной связи, анализу кейсов. Без конкретной темы, она сформируется исходя из активности участников.

Как будем резюмировать информацию

КАЖДЫЙ ВЕБИНАР

Прохождение опросов
Ответы на вопросы

Итоги опроса
Рекомендации
Обратная связь по вопросам

- **Переосмысление своего бизнеса**
- **Новые решения**
- **Рост дохода и развитие**

ПОСЛЕДНИЙ ВЕБИНАР

Итог цикла вебинаров

Я открыт для общения

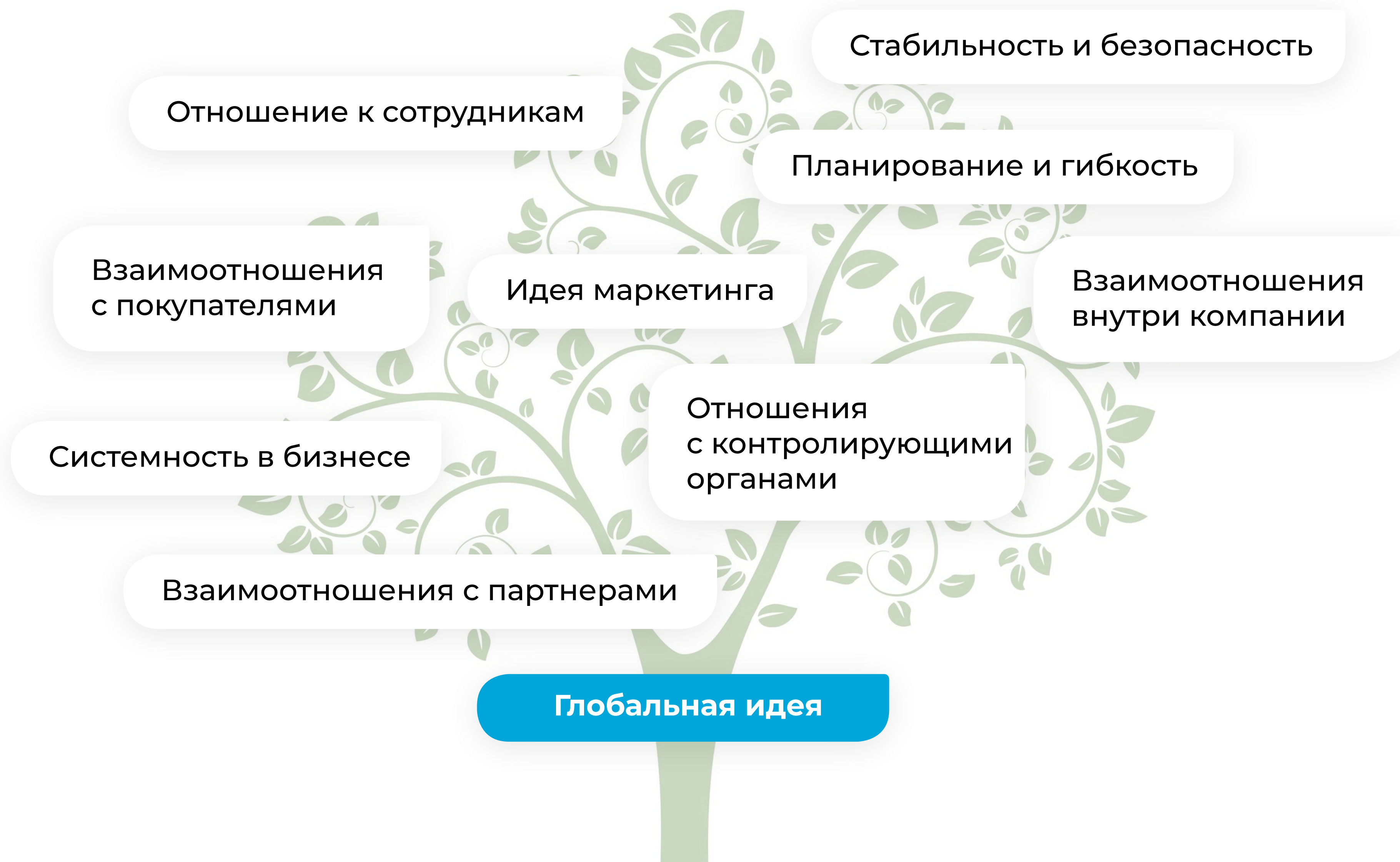


+7-920-950-34-46



avmironov@aptfarma.ru

ИДЕЯ – ОСНОВА существования бизнеса



Глобальная идея нашей компании – МАКСИМАЛЬНО ЭФФЕКТИВНЫЙ БИЗНЕС



Взаимоотношения с покупателями

Дать клиенту БОЛЬШЕ,
ЧЕМ он ОЖИДАЕТ



Взаимоотношения внутри компании

ФАРМА – это БОЛЬШЕ
чем работа

- Дружеские, человеческие отношения
- Выполнение обязательств
- Открытая вертикальная коммуникация
- Комфорт на рабочем месте
- Отсутствие штрафов
- Разъяснение всех решений



ПЛАНИРОВАНИЕ И ГИБКОСТЬ

Строим планы, легко
их меняем, быстро
реализуем

СИСТЕМНОСТЬ В БИЗНЕСЕ

Все решения – часть
системы управления

СТАБИЛЬНОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Не работаем на грани

Маркетинг

Выгодные акции

Крутая программа лояльности

Много новинок

Современные способы коммуникации

Мы СВЕЖИЕ, АКТИВНЫЕ,
НОВЫЕ



Взаимоотношения с партнерами

НА ГОДЫ ВПЕРЕД

Старые отношения дороже
дополнительной доходности



Отношения с контролирующими органами

СПИМ СПОКОЙНО

Никаких серых зарплат,
все требования по фармпорядку,
кадровому оформлению



Структура управления
предприятием

АПТЕКИ



АПТЕКИ

Первостольники.

Старший провизор/фармацевт

Первостольники



в некоторых аптеках
есть разборщики товара

Старший провизор/фармацевт

имеет доплату и дополнительный функционал



- Ведение журналов
- Прием товара
- Составление отчетов
- Соблюдение фармпорядка
- Сроки годности и забраковка
- Перемещение товара
- Заявки в хозотдел
- Прочее

АПТЕКИ

Кластерный руководитель. Заместители

Кластерный руководитель

на 3-7 аптек

Заместитель кластерного руководителя

- Может с минимальными потерями возглавить кластер практически без адаптационного периода
- Должен при необходимости встать за кассу любой из управляемых аптек

Старшие провизоры

- Могут временно заменить кластерного руководителя в случае отсутствия заместителя (в период отпусков)

АПТЕКИ

Кластерный руководитель. Функционал

1

Административная работа

- составление графиков
- отчеты
- хозяйственные вопросы
- фармпорядок и др.

2

Общение с первостольниками. Мотивация

- обеспечение коммуникации офис-аптека
- поддержка и защита интересов сотрудников
- понимание проблем и т.д.

3

Общение с покупателями

- трансляция наших идей, качественного и комфортного сервиса

Функционал заместителя определяет кластерный руководитель.

Структура управления
предприятием

ОФИС



ОФИС

Отдел по внутренним коммуникациям и развитию персонала



4 человека

- **Курирует полевой персонал**
соблюдение стандартов обслуживания через контроль системы видеонаблюдения
- **Отвечает за реализацию задач офиса**
и подключается к решению задач при необходимости
- **Защищает интересы кластерных руководителей**
перед руководством или смежными отделами

ОФИС Отдел маркетинга



6 человек

- Операционная работа с производителями/ ассоциацией Проаптека
- Геомаркетинг
- Анализ конкурентов
- Программа лояльности
- Рассылки, промо-активности
- Внутренний маркетинг
- Все отчеты (ценообразование, ввод позиций в АП, мониторинг цен)
- Управление интернет-ресурсами

ОФИС

Отдел категорийного управления



5 человек

- Поиск производителей, новых вариантов поставок
- Ведение категорийного справочника
- Работа с ВМТ
- Расчет категорий товара дня и выбор позиций
- Внешний маркетинг

ОФИС HR-отдел



3 человека

- Поиск персонала, создание базы первостольников
- Атмосфера в компании, проведение неформальных мероприятий
- Кадровый документооборот, аттестации и пр.

ОФИС

Отдел закупок



4 человека

- Работа с поставщиками
- Закупка основного товара, ВМ
- Поиск дефицитов
- Работа с дублями справочника, с кластерами и пр.

ОФИС

Отдел разработки и инноваций



3 человека

- Участие во всех процессах в части повышения эффективности, исследований, обработки и визуализации данных (дашборды и пр.)

ОФИС IT-отдел



3 человека

- Обеспечение работоспособности инфраструктуры
- Интернет, кассовая техника, контуры безопасности
- Взаимодействие с разработчиками и пр.

ОФИС Организационно- фармацевтический отдел



2 человека

- Лицензирование, аккредитация, фармпорядок
- Проверки, инвентаризации, медкнижки и т.п.
- Забраковка, сроки годности
- Сертификаты, дипломы, обучение специалистов и пр.

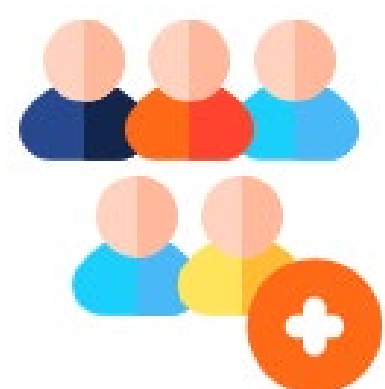
ОФИС Бухгалтерия. Финансовый директор



5 человек

- Администрирование налогов / отчетности
- Финансовое планирование, платежный календарь
- Взаимодействие с банками / инкассация
- Сбор данных для управленческой отчетности
- Легальная оптимизация налоговой нагрузки

ОФИС Хозяйственный отдел



5 человек

- Подготовка новых аптек к открытию
- Ремонты и обслуживание аптек
- Развоз документов, внутренние перемещения товарных остатков

ОФИС

Отдел развития франшизы и сети



2 человека

- Развитие направления
- Оценка локаций под открытие аптек, принятие клиентов на франшизу
- Представительские функции, взаимоотношения с рынком

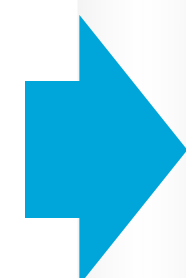
Всего

40 специалистов

+ 1 исполнительный
директор

Специализация

Увеличение
количества
процессов



Специализация



Выделение
подразделений

Каждое подразделение отвечает **за свой функционал**,
за счет этого получает **специфический опыт**,
позволяющий работать лучше.

Постановка задач

Прямые распоряжения

устные / письменные /
в Битриксе

короткие задачи

Повторяющиеся задачи

еженедельные /
ежемесячные /
ежегодные

**обмен информацией
и выкладка результатов
в Битриксе, фиксация
сроков в плане задач**

Проектные задачи

с конечным сроком

**ежеквартальное
подведение итогов
по результатам работы
отделов**

Автоматизация задач

Стандартизация – самый очевидный путь к тому, чтобы тем же количеством сотрудников выполнять больше задач.

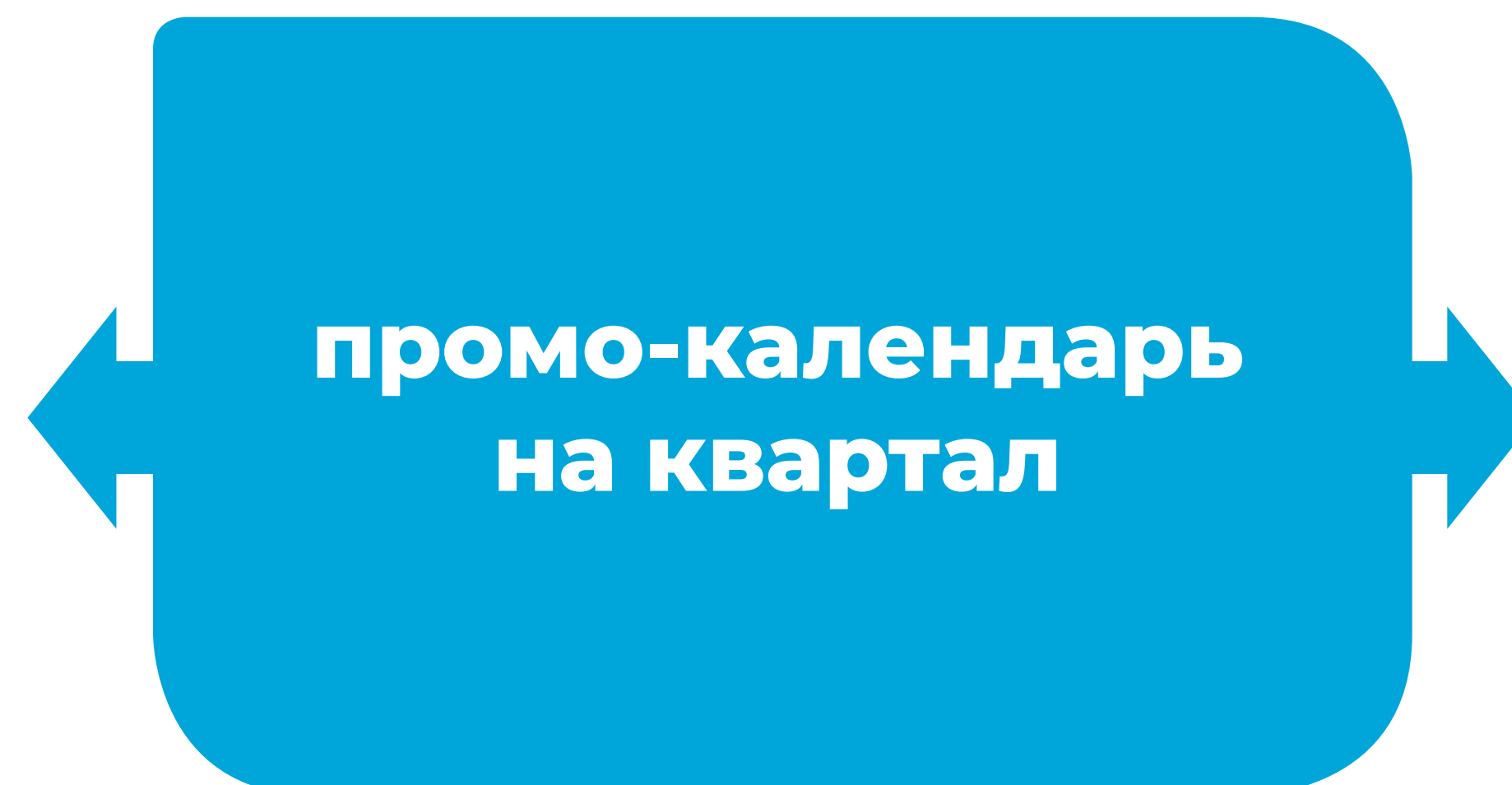


На все повторяющиеся задачи компания должна иметь актуальные инструкции.

- Безопасность
- Минимизация зависимости от конкретных сотрудников
- Уменьшение периода адаптации новых кадров

Автоматизация задач. Пример из маркетинга

- есть набор работающих акций
- прописаны паспорта акций



- легкое тестирование новых акций
- быстрая оценка эффективности
- заказ необходимых материалов в срок

Контроль

Разработаны дашборды на Power BI

- Удаленное управление бизнесом
- Ежедневный мониторинг выручки и +100 других показателей

Контакты. Александр Миронов



+7-920-950-34-46



avmironov@aptfarma.ru