



Работа с неудовлетворенным спросом в аптеке

Подготовил: департамент операций

Для аптек бренда «Ригла», «Будь здоров!»,
«Живика»

Неудовлетворенный спрос – это разница между потенциальным спросом и спросом реализованным.

Если перевести в категорию денежных отношений:
сумма в рублях, которую покупатель готов был потратить в
нашей аптеке, но мы ему такую возможность предоставить не
смогли.

Не путать с дефектурой!
Дефектура – отсутствие товара в аптеке,
возможно, не востребованного покупателем.

Зачем вести учет неуд. спроса в Ефарме?



1. Увеличить востребованный ассортимент аптеки
2. Ввести в ассортимент необходимые покупателям позиции
3. Дать офису возможность узнать о реальном спросе и помочь решить проблемы с ассортиментом аптеки



Максимально удовлетворить потребности клиентов и увеличить доход аптеки и свой собственный доход

Записи с неудовлетворенным спросом «на бумажках» теряются, не систематизируются и, как следствие, не дают возможность отследить реальный неудовлетворенный спрос как директору аптеки, так и офисным сотрудникам.

Нет в наличии

1. «Не нашла»
2. Не успели оприходовать
2. Нет в ассортиментном плане аптеки
3. Есть в АП в группе Д
4. Пришло недостаточное количество
5. Нет в АП региональной компании (РК)

Высокая цена

1. Высокий уровень цен на товары
2. Высокая цена именно в этой аптеке
3. Нет достаточной суммы у покупателя - «не хватило денег»

причина

инструмент

ответственный



Высокий уровень цен на товары

Дорого именно в этой аптеке

Нет достаточной суммы у покупателя «не хватило денег»



ОТВЕТСТВЕННЫЙ



1

Обучение сотрудников по занесению неудовлетворенного спроса

2

Обязательное занесение неудовлетворенного спроса на кассе в момент его возникновения

3

Ежедневное формирование отчета по неудовлетворенному спросу

4

Проведение мероприятий по результатам полученного отчета

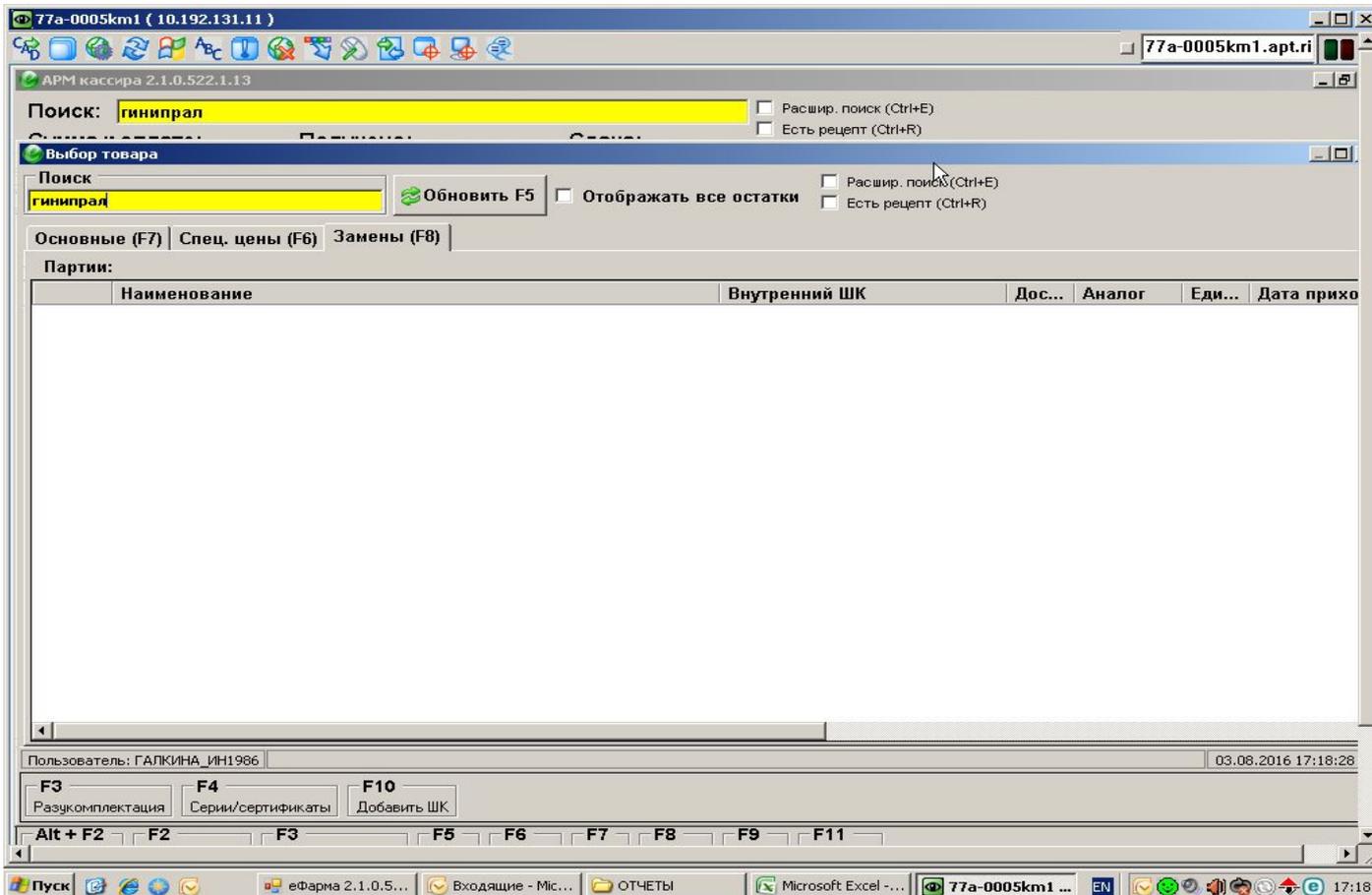


Учёт неудовлетворённого спроса – это возможность увеличения продаж без привлечения дополнительных покупателей.

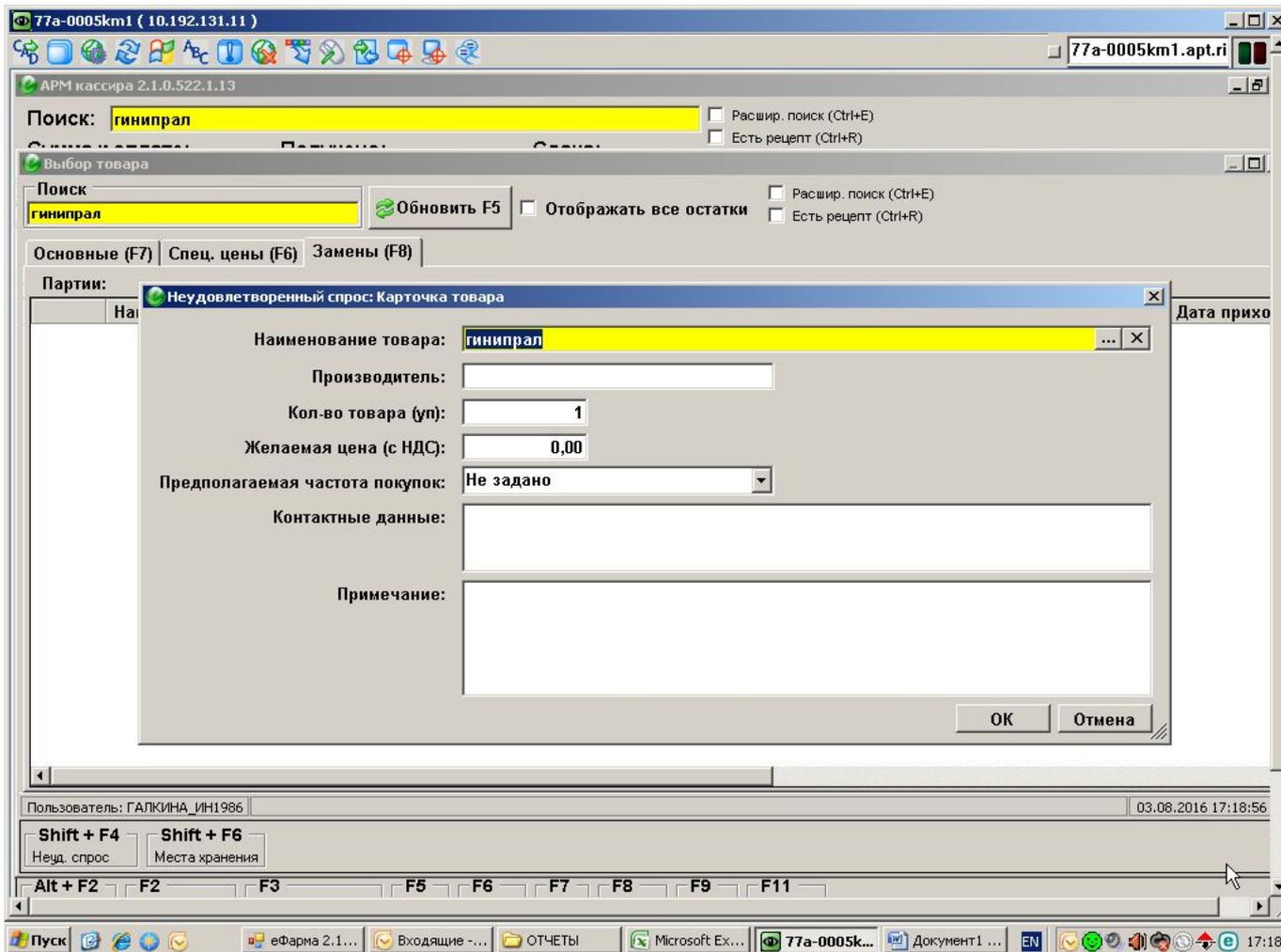


На кассе:

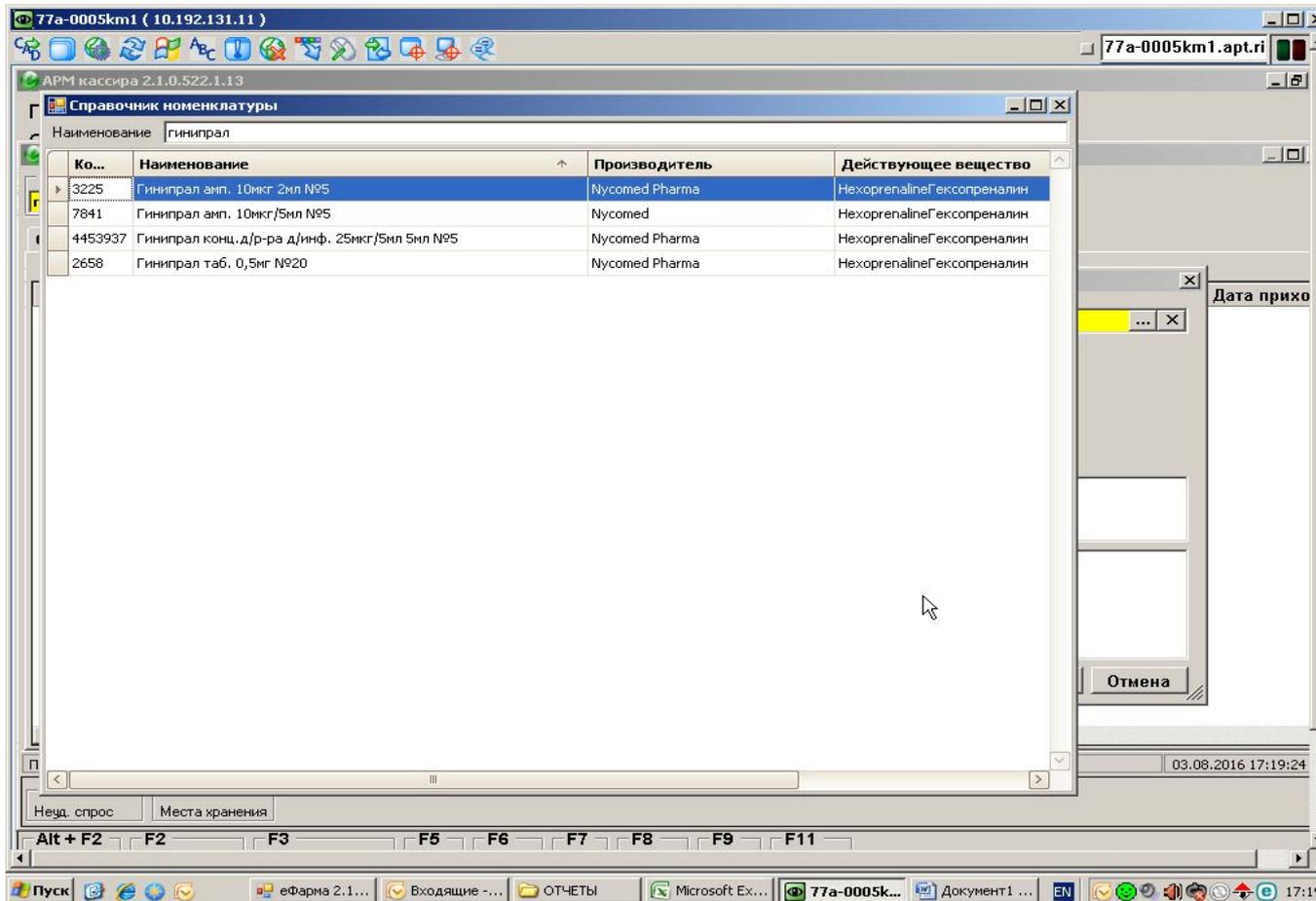
При обращении клиента в строке поиска набираем запрашиваемый препарат, нажимаем **Enter**.



В случае отсутствия препарата нажимаем **Shift+F4**, затем **Enter**.



Из открывшегося справочника выбираем нужную форму выпуска,
дозировку, фасовку.
Нажимаем **Enter**.

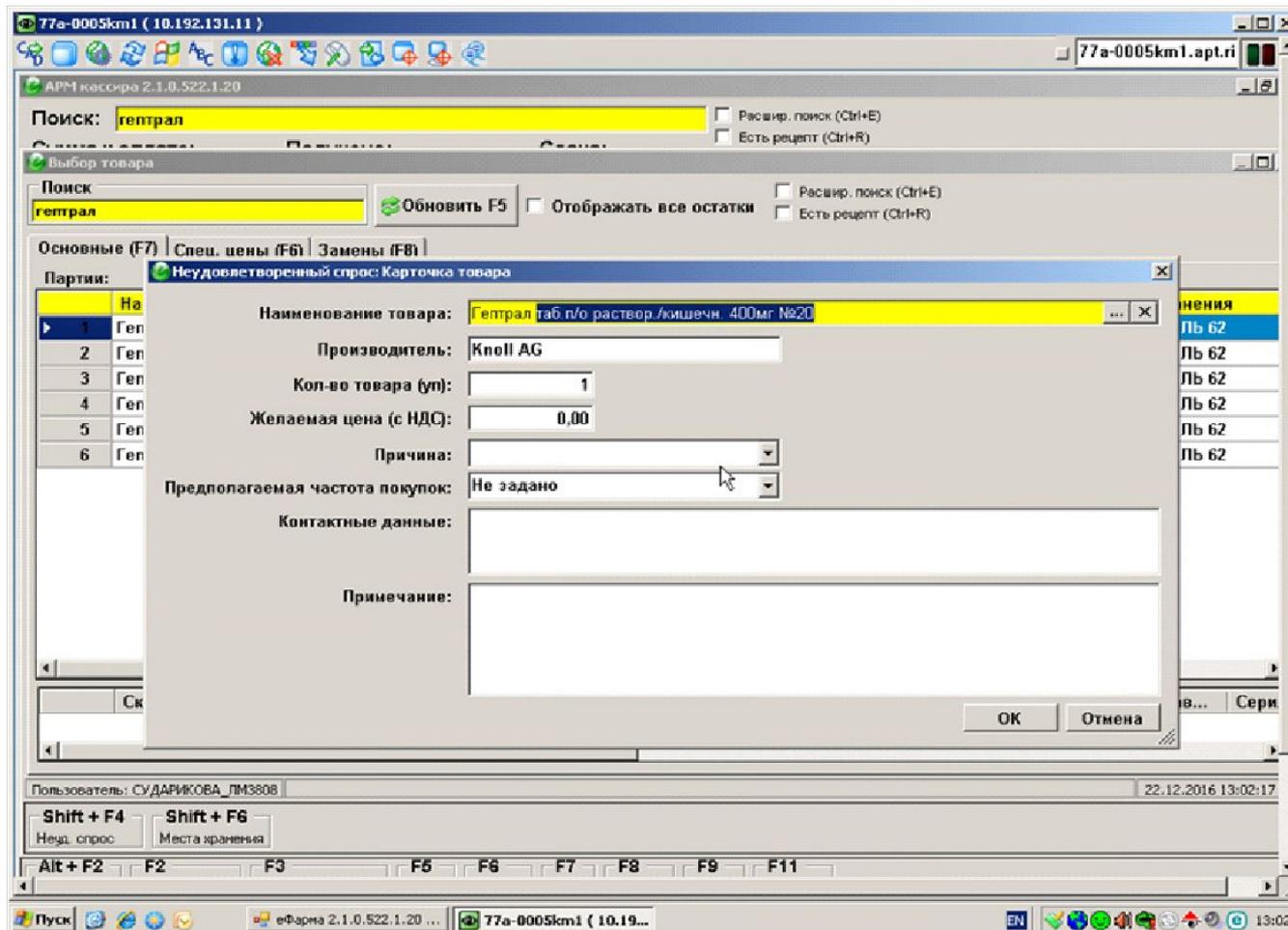


Если в аптеке нет конкретной формы выпуска или дозировки препарата (есть таблетки, а клиенту нужны ампулы), также нажимаем **Shift+F4**.

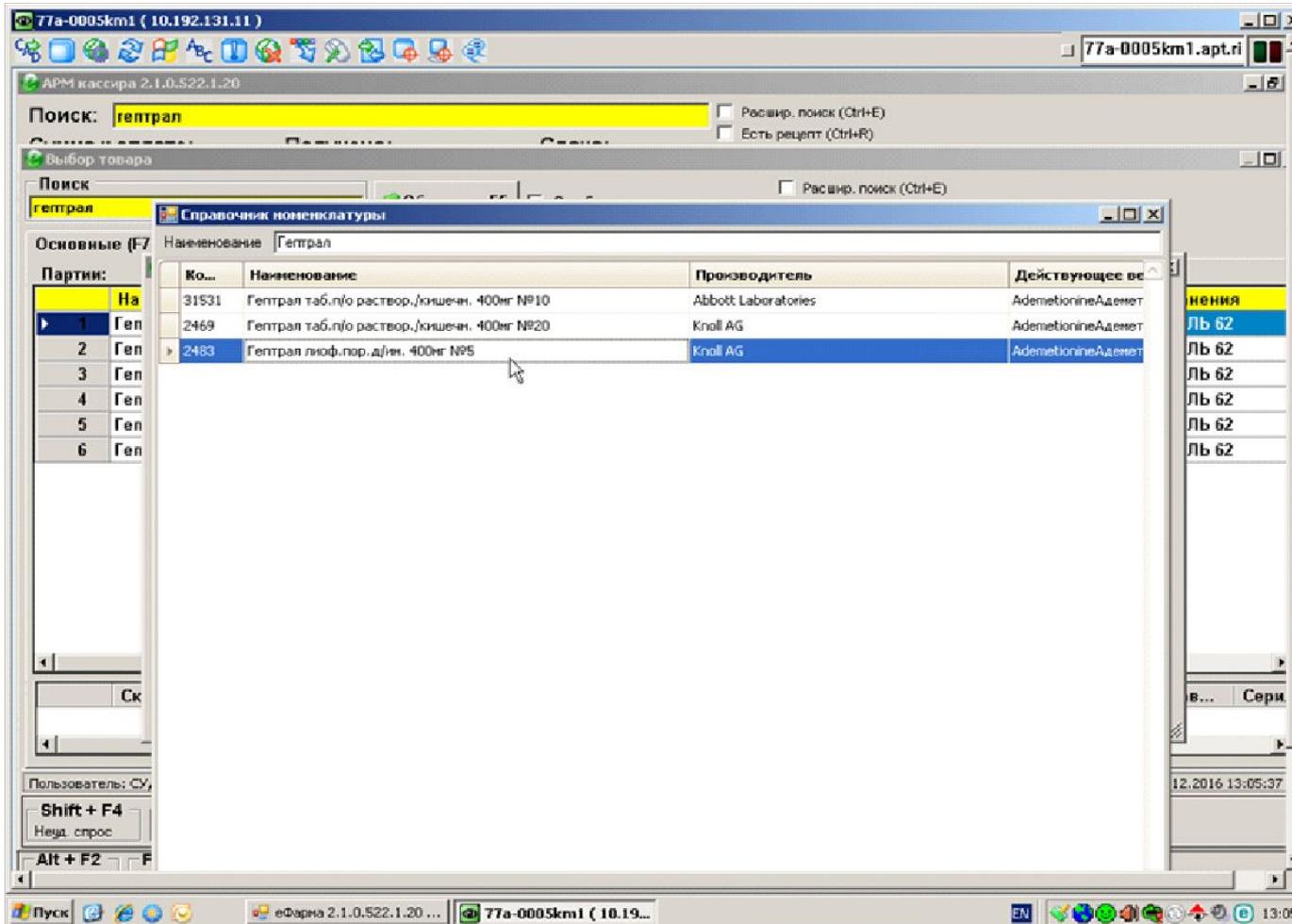
Пользователь: СУДАРИКОВА_ЛМ3808 22.12.2016 13:01:35

№	Наименование	Цена	Дос...	Дата пр...	Внутренний ШК	Код	Место хранения
1	Гептрал таб.п/о раствор./кишечн. 400мг №20	1 776,00	2	20.12.2016	2000511328271	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62
2	Гептрал таб.п/о раствор./кишечн. 400мг №20	1 761,00	2	10.12.2016	2000511248241	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62
3	Информация о товаре				2000511184907	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62
4	Внутрипеченочный холестаз при прецирротических и цирротических состояниях, депрессивные синдромы.				2000511243239	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62
5	Гептрал таб.п/о раствор./кишечн. 400мг №20	1 639,00	1	11.10.2016	2000510883795	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62
6	Гептрал таб.п/о раствор./кишечн. 400мг №20	1 639,00	1	11.10.2016	2000510766159	2469	НАКОПИТЕЛЬ 62

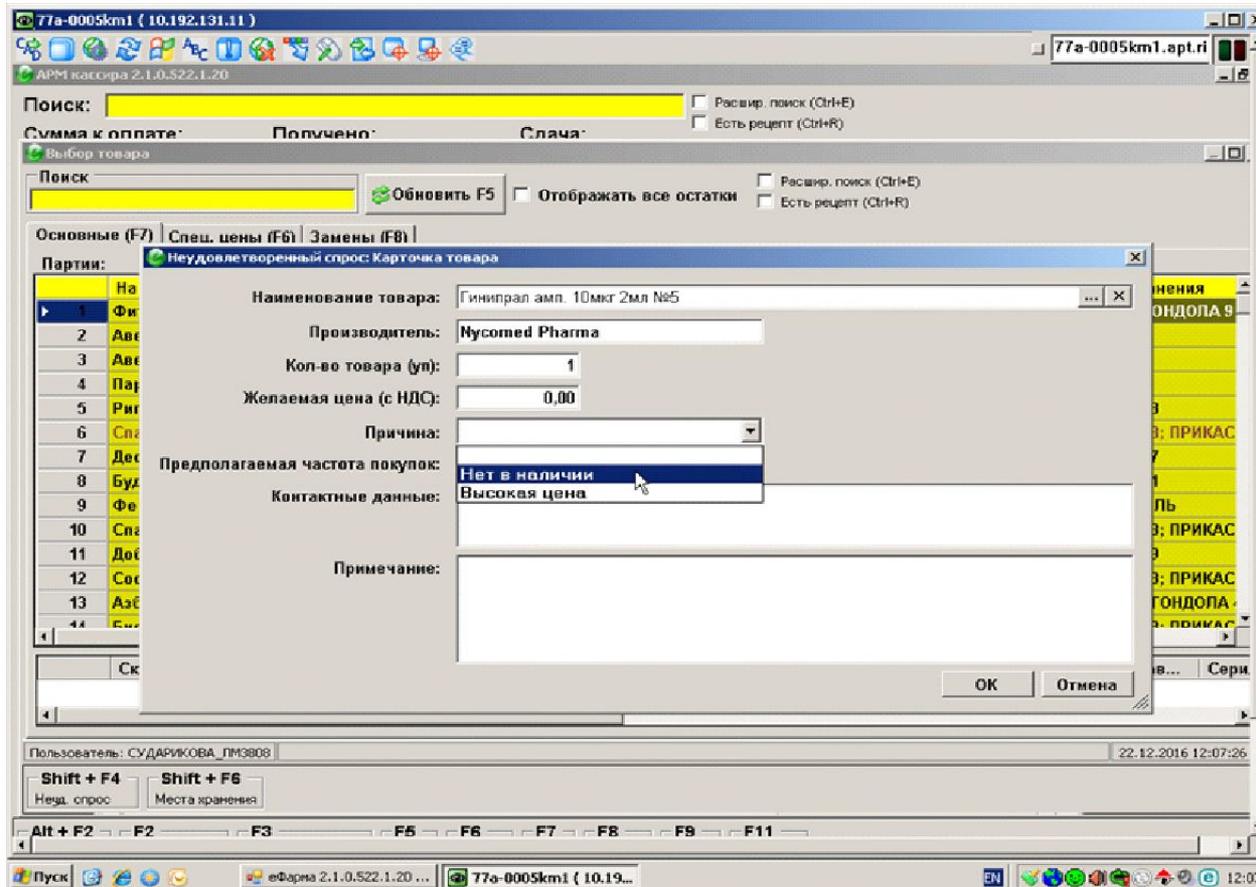
В строке «наименование товара» удаляем форму выпуска (оставляем только торговое название) и нажимаем **Enter**.



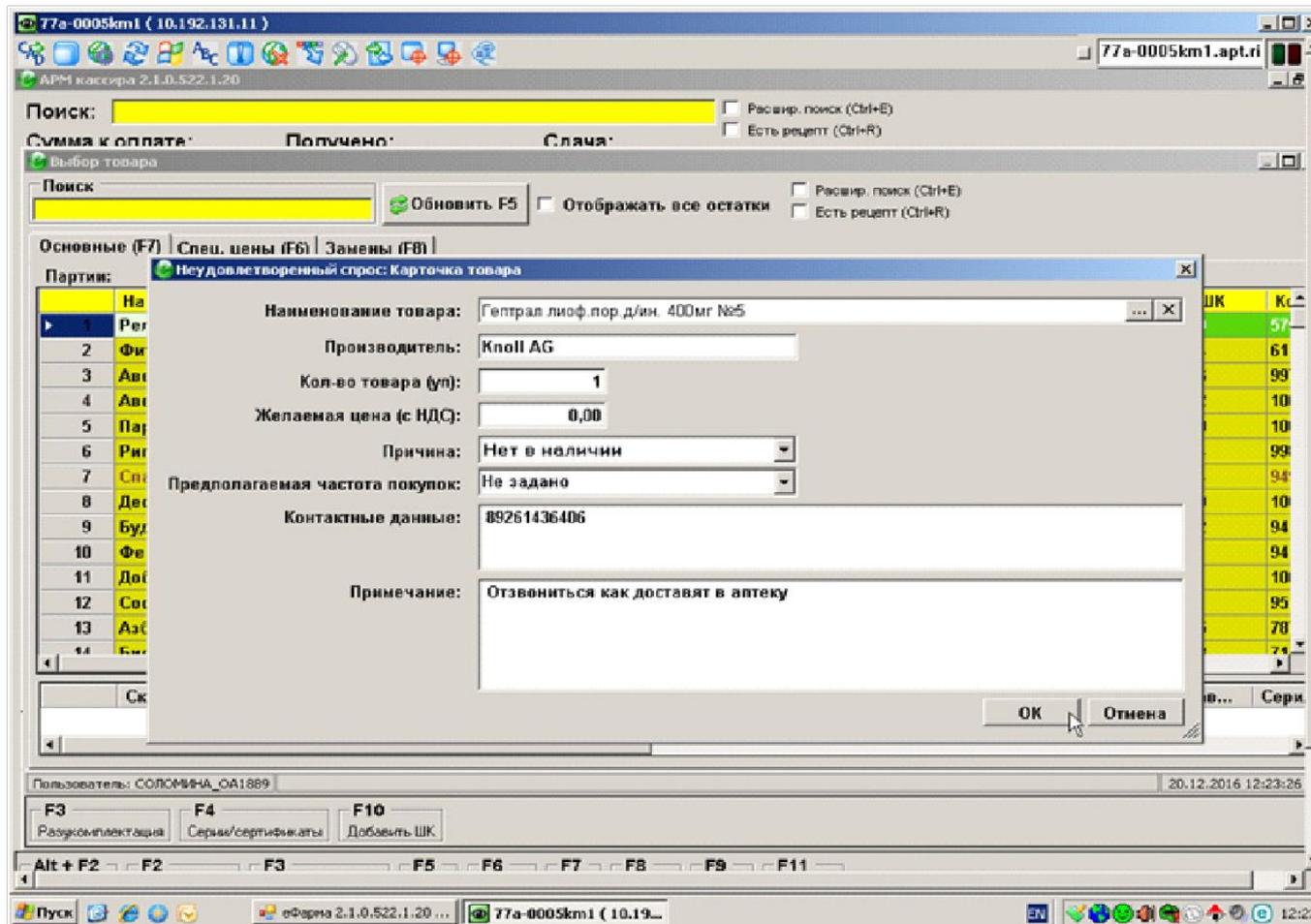
Из открывшегося справочника выбираем нужную форму выпуска.
Нажимаем **Enter**.



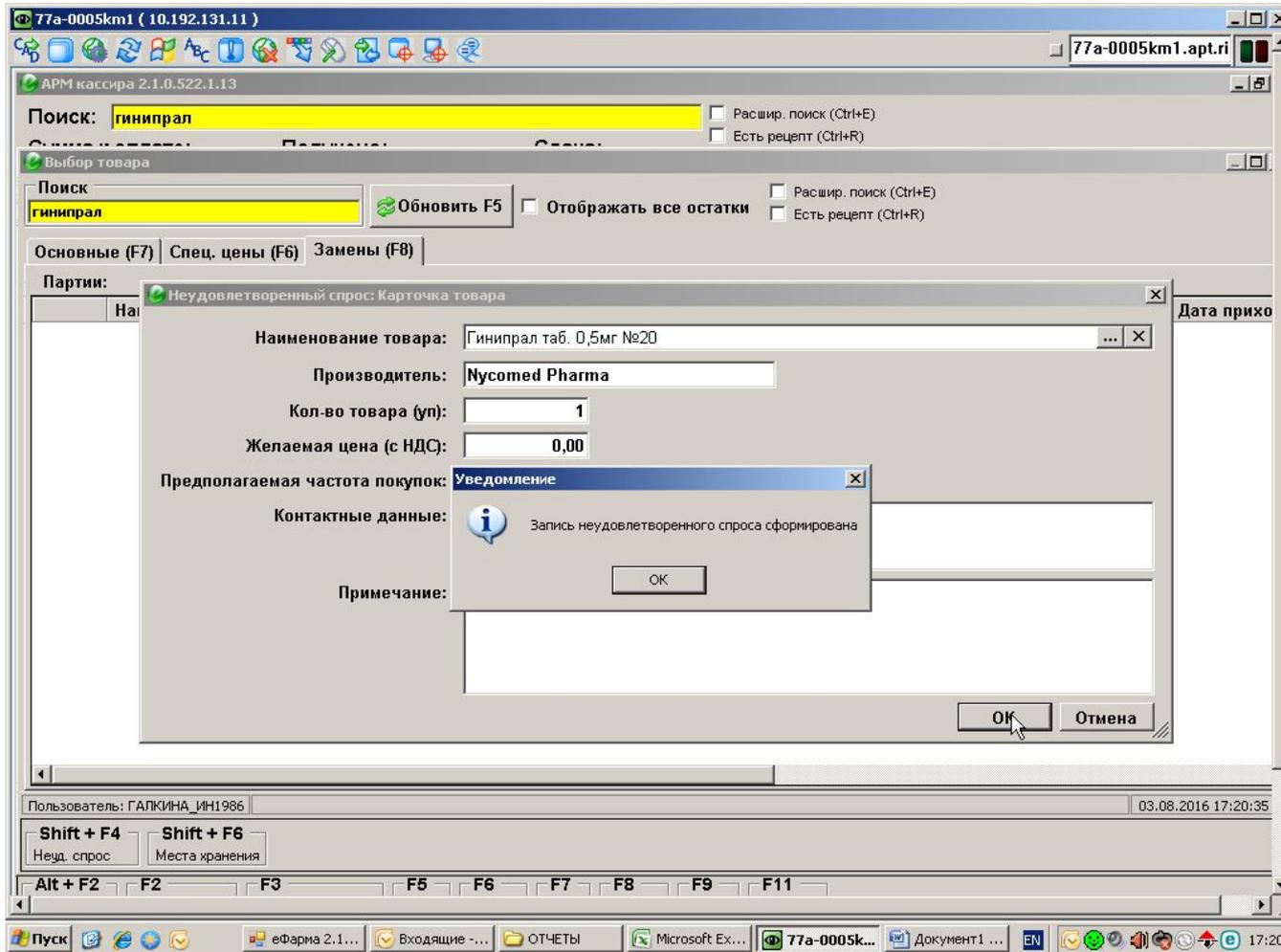
Выбираем причину отказа, при необходимости проставляем количество. Нажимаем **ОК**.



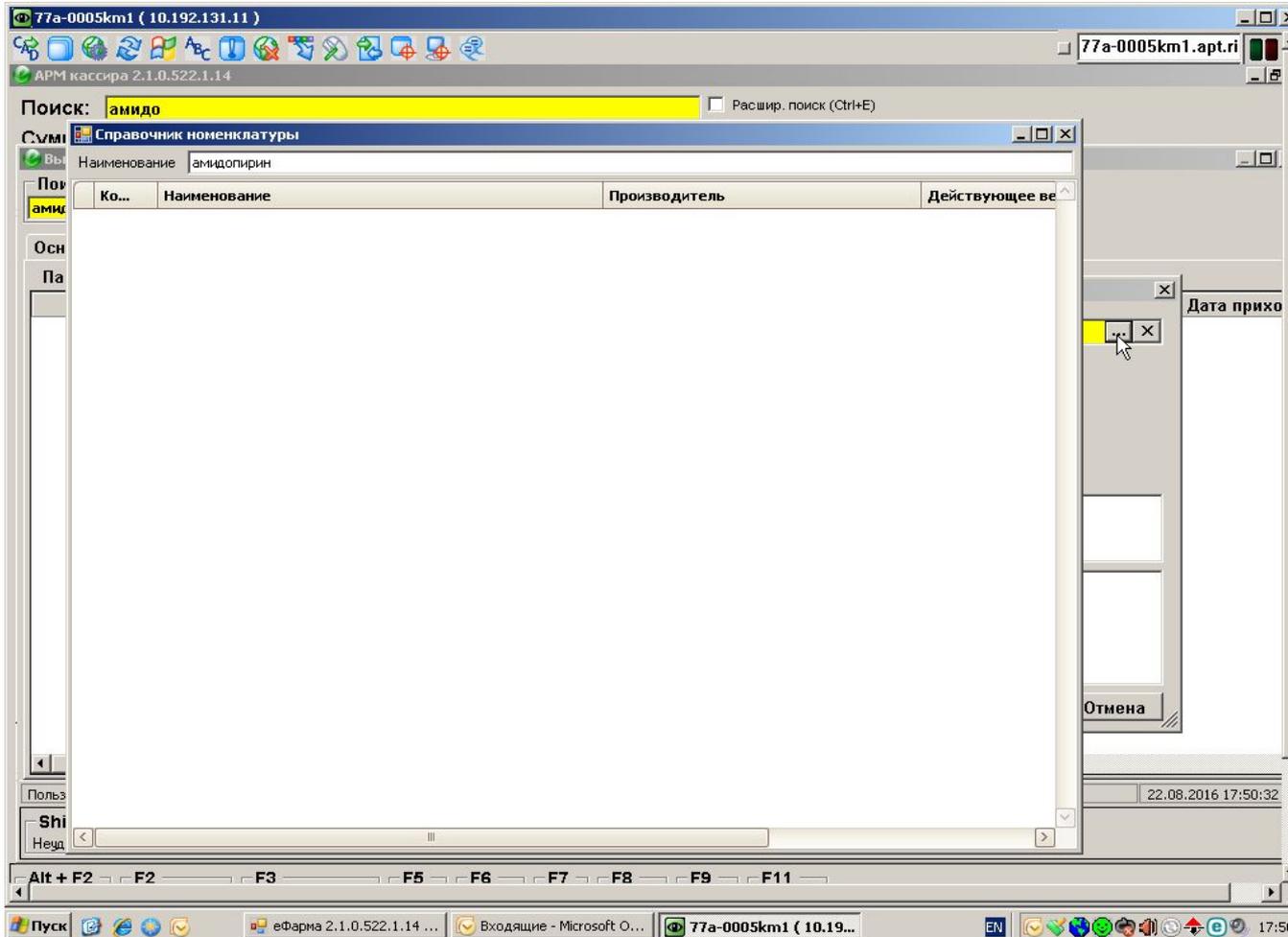
Если клиент желает оформить индивидуальный заказ, можно в запись внести контактные данные клиента. Нажимаем **ОК**.



Всё, запись учтена в программе.



Если позиции нет в справочнике, можно занести наименование вручную.



Эта запись тоже будет учтена в программе.

77a-0005km1 (10.192.131.11)

АРМ кассира 2.1.0.522.1.14

Поиск: **амидо** Расшир. поиск (Ctrl+E) Есть рецепт (Ctrl+R)

Сумма к оплате: Получено: Сдача:

Выбор товара

Поиск: **амидопирин** Обновить F5 Отображать все остатки Расшир. поиск (Ctrl+E) Есть рецепт (Ctrl+R)

Основные (F7) Спец. цены (F6) Замены (F8)

Партии:

Неудовлетворенный спрос: Карточка товара

Наименование товара: **амидопирин**

Производитель:

Кол-во товара (уп): **1**

Желаемая цена (с НДС): **0,00**

Предполагаемая частота покупок: Уведомление

Контактные данные:

Примечание:

Уведомление: Запись неудовлетворенного спроса сформирована

OK

Отмена

Пользователь: СИНЮКОВА_ЕО12209 22.08.2016 17:51:48

Shift + F4 Неуд. спрос Shift + F6 Места хранения

Alt + F2 F2 F3 F5 F6 F7 F8 F9 F11

Пуск еФарма 2.1.0.522.1.14 ... Входящие - Microsoft O... 77a-0005km1 (10.19... EN 17:51

На компьютере директора:

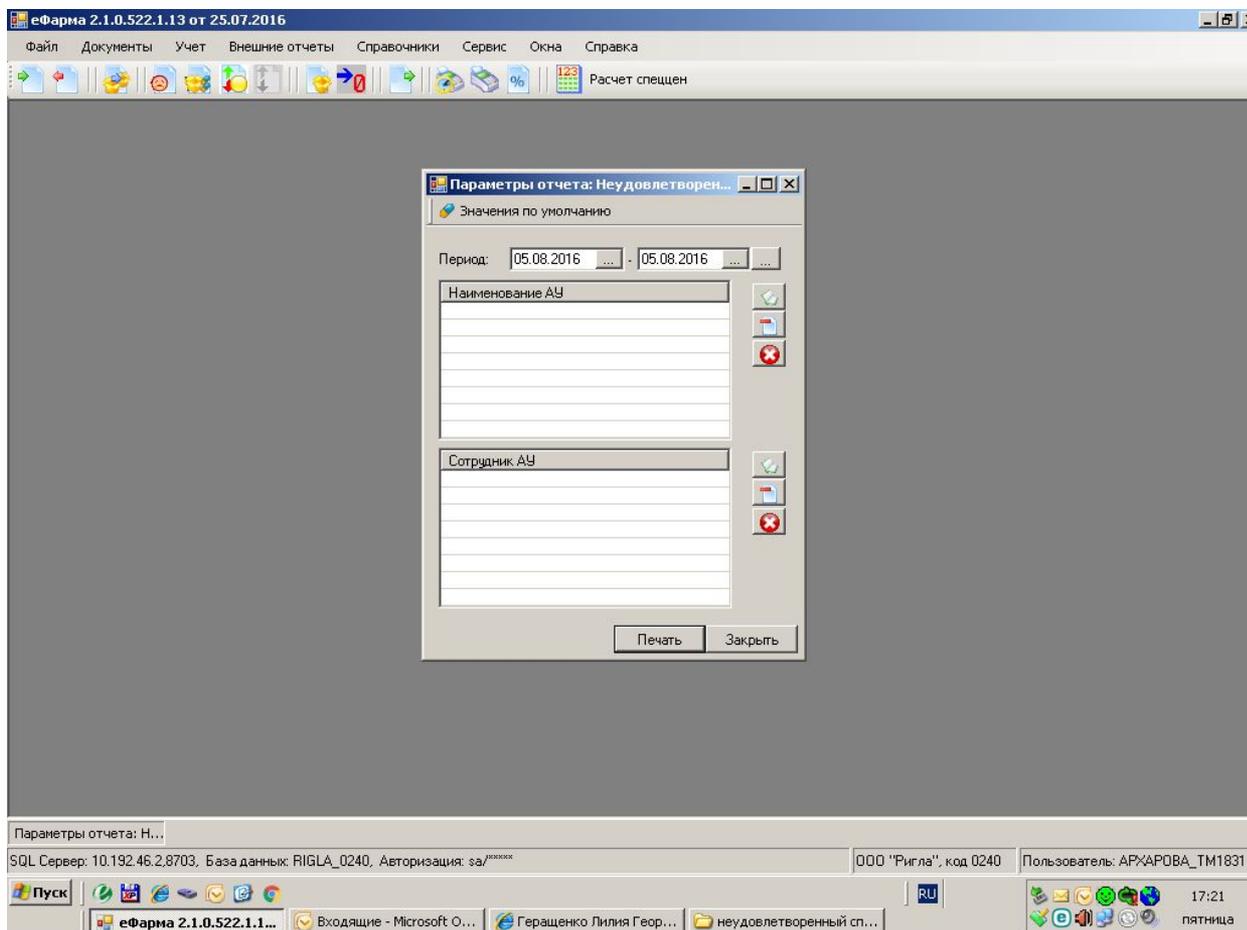
Внешние отчеты – Материальные отчеты – Неудовлетворенный спрос.

The screenshot shows the 'eFarma 2.1.0.522.1.13 от 25.07.2016 - [Товарные остатки]' application window. The 'Внешние отчеты' menu is open, showing a path: 'Внешние отчеты' > 'Материальные отчеты' > 'Неудовлетворенный спрос'. The main window displays a table of goods with columns for 'Код', 'Товар', 'Штрихкод', 'Группа в АУ', 'Остаток', and 'Цена розн.'. The table contains two rows of data.

Код	Товар	Штрихкод	Группа в АУ	Остаток	Цена розн.
95515	Пантин Эксперт Баль...	2024005434231	X	1	587,00
95519	Пантин Эксперт средство д/волос Эйдж Дефай д/утолщения вол...	2024005434316	X	1	587,00
95521	Пантин Эксперт шампунь Эйдж Дефай антивозрастной 250мл				

Summary statistics at the bottom of the window: **Загружено 3 стр. Сумма пост. с НДС: 2 645,56 Сумма розн. с НДС: 2 645,56**

Выбираем диапазон:



И формируем отчет:

Неудовлетворенный спрос

За период с 21.12.2016 по 21.12.2016
По аптекам. (по всем)

№п/п	Наименование АУ	Код АИ	Друг	Друг	№	Дата	Наименование товара	Производитель	Кол-во	Желаемая	Статус
			накоп	наде	с	отказа			товара	количество	
1	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", код АИ11105				1673	21.12.2016	аримидекс		1.00	0.00	
2	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", код АИ11105	2698	С	F	1674	21.12.2016	Генитрал таб. 0,5мг N20	Novomed Pharma	1.00	0.00	Нет в наличии
3	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", код АИ11105	2483	A	F	1675	21.12.2016	Гептрал биофар. д/лен. 400мг N15	Кноф АД	1.00	0.00	Нет в наличии
4	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", код АИ11105	2698	С	F	1676	21.12.2016	Генитрал таб. 0,5мг N20	Novomed Pharma	1.00	0.00	Нет в наличии
5	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", код АИ11105	898	B	B	1677	21.12.2016	Кардиет таб прол. д-на 40мг N50	Schwarz Pharma AG	3.00	0.00	Нет в наличии

Параметры отчета: Н... Неудовлетворенный ...

SQL Сервер: 10.192.113.2,8703, База данных: RIGLA_T106, Авторизация за: *****

000 «Аптечная Сеть О3», код T105 Пользователь: АНИКАНОВА_НА2080

Позиции, которых нет в справочнике, отображаются в отчете без кодов АП. Если это индивидуальный заказ, отображаются контактные данные клиента.

Дата формирования отчета: 21.12.2016

Неудовлетворенный спрос

За период с 21.12.2016 по 21.12.2016

По аптекам: (по всем)

№ п/п	Наименование АУ	Код АП	Гру по АУ	Гру по РК	№ отказа	Дата отказа	Наименование товара	Производитель	Кол-во товара	Желаемая цена товара	Причина	Наличие на остатке в аптеке на момент формирова ния неуд.спрос а	Контактные данные	Примечание	Частота покупок	Сотрудник АУ
1	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".	2658	С	F	1676	21.12.2016	Гинипрал таб. 0,5мг №20	Mycomed Pharma	1,00	0,00	Нет в наличии	0,00			Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
2	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".	886	В	В	1677	21.12.2016	Кардикет таб. прол. д-ия 40мг №50	Schwarz Pharma AG	3,00	0,00	Нет в наличии	0,00			Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
3	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".	886	С	F	1678	21.12.2016	Кардикет таб. прол. д-ия 40мг №20	Schwarz Pharma AG	1,00	0,00	Нет в наличии	0,00			Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
4	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".	2407	X	X	1679	21.12.2016	Аминазин драже 100мг №10	Россия	1,00	0,00	Нет в наличии	0,00			Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
5	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".				1680	21.12.2016	амидопирин		1,00	0,00	Нет в наличии	0,00			Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
6	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз". мскАп1105	883	С	F	1681	21.12.2016	Кардикет таб. прол. д-ия 20мг №20	Schwarz Pharma AG	3,00	0,00	Нет в наличии	0,00	Иванов Иван Иванович тел. 8- 985-703-70-20		Не задано	Аниканова Наталья Анагольевна
7	Общество с Ограниченной Ответственностью "Аптечная сеть Оз".	49383	D	F	1672	21.12.2016	Синтомицин свечи ваг. 250мг №10	Биосинтез	2,00	0,00		0,00			Не задано	Роева Лариса Николаевна
Итого:										0,00						

Только **фиксируя каждый конкретный случай**,

1. Можем в полном объеме удовлетворить потребности покупателей.
2. Получить представление о реальном размере неудовлетворённого спроса в каждой конкретной аптеке.



1. Почему важно вести учет неудовлетворенного спроса в аптеке?
2. Почему нужно отказаться от записи неудовлетворенного спроса в блокноте и перейти на внесение данных в Ефарму?
3. Если препарата, которым интересуется клиент, нет в аптеке, какое предложение должен сделать первостольник покупателю?
4. Какое сочетание клавиш необходимо нажать, чтобы занести препарат в справочник неудовлетворенного спроса в Ефарме?
5. В процессе консультации вы понимаете, что запрашиваемого препарата нет в наличии. Когда нужно занести его в справочник неудовлетворенного спроса?