



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, невостребованного 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»

Синонимическая замена

ОТВЕТСТВЕННЫЙ

Первостольник

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

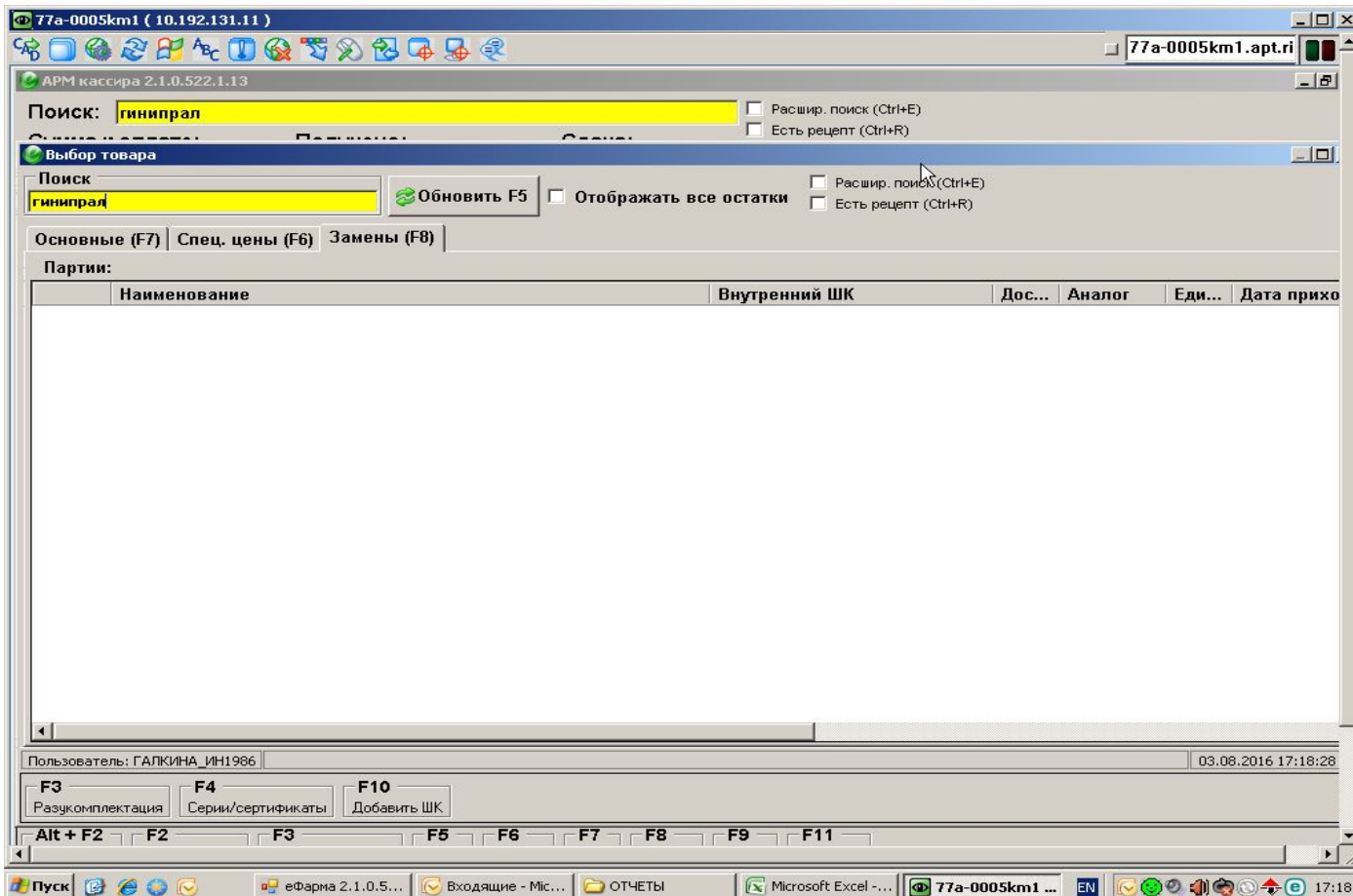


Учёт неудовлетворённого спроса – это возможность увеличения продаж без привлечения дополнительных покупателей.

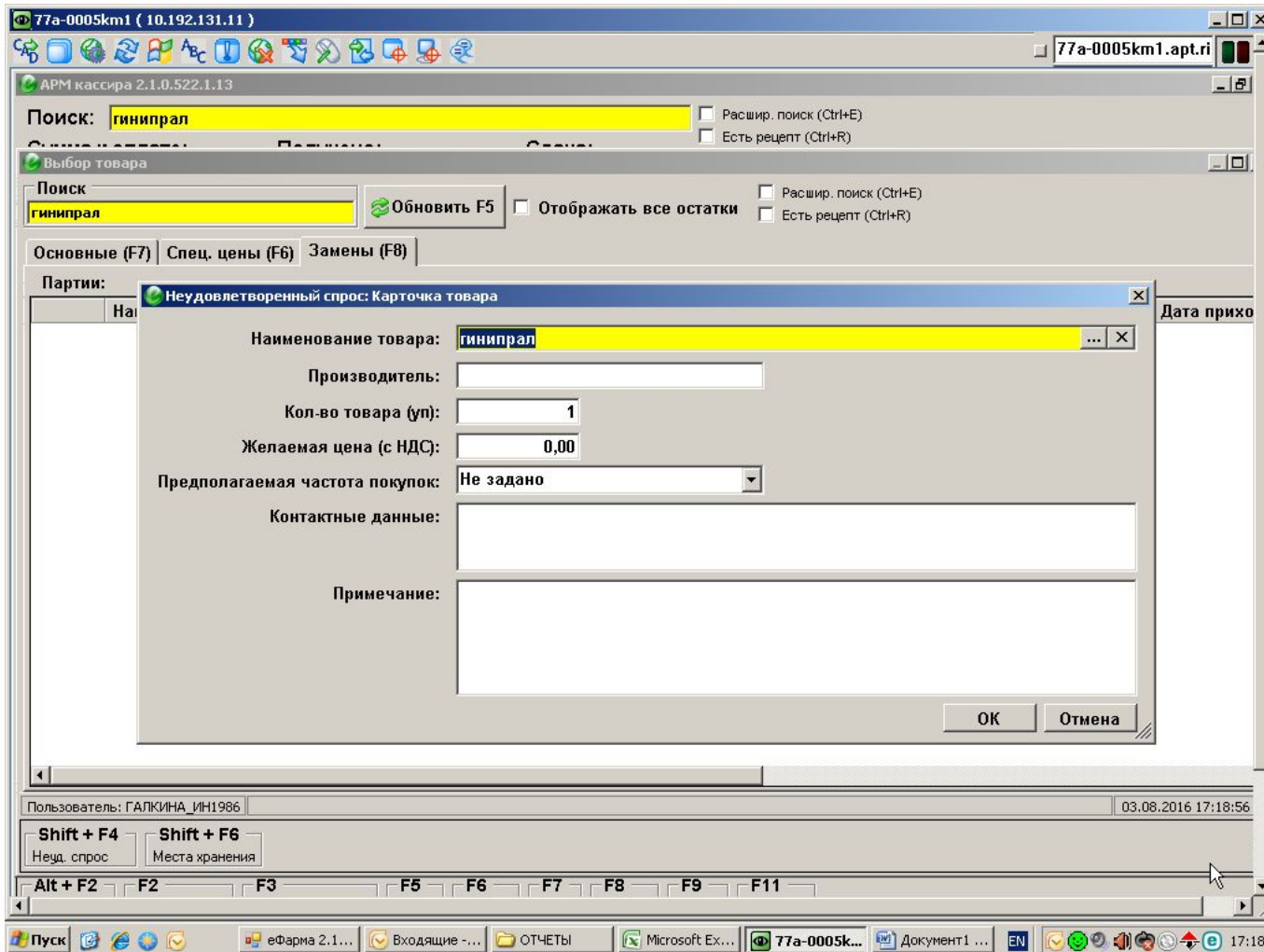


На кассе:

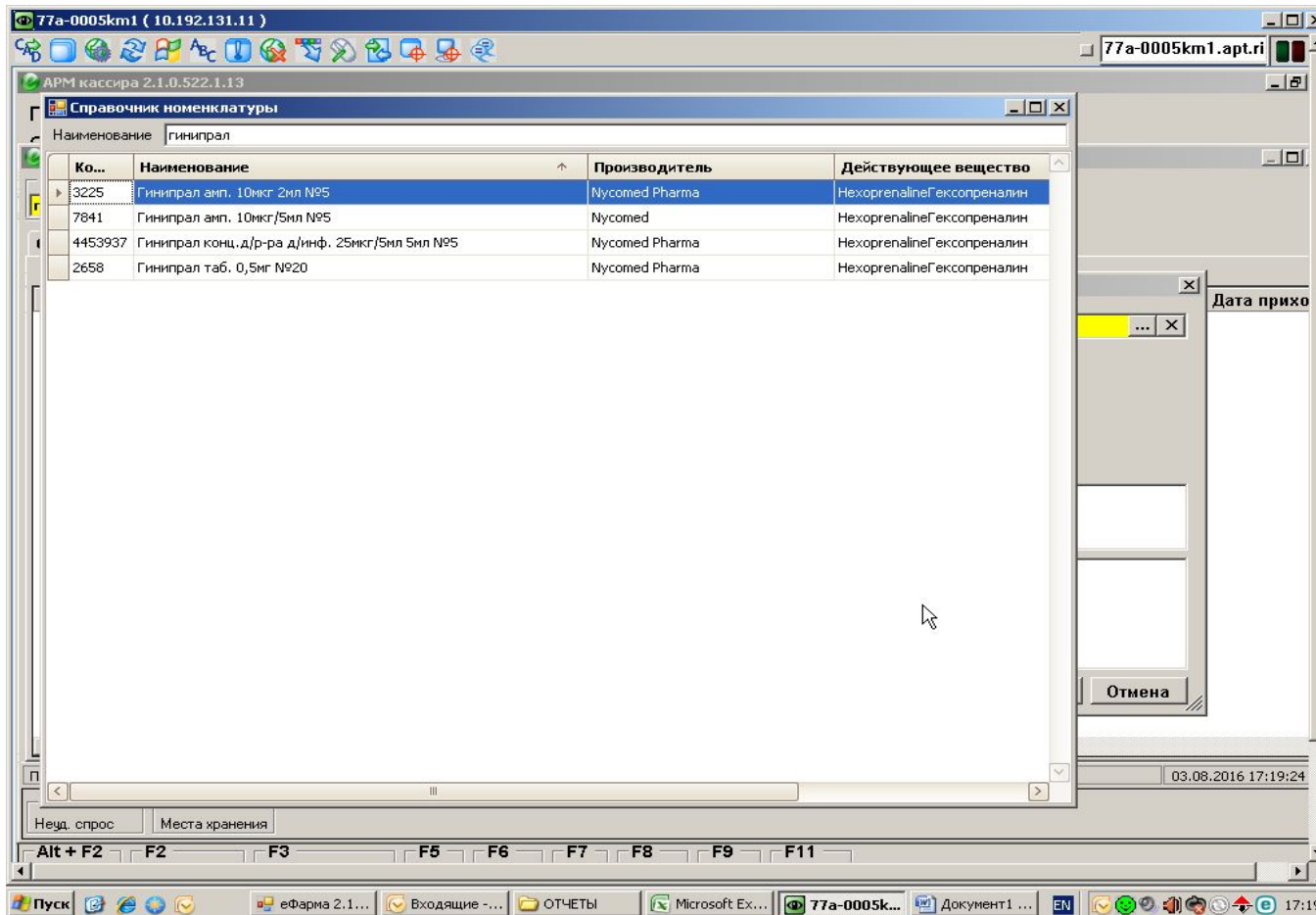
При обращении клиента в строке поиска набираем запрашиваемый препарат, нажимаем **Enter**.



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



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

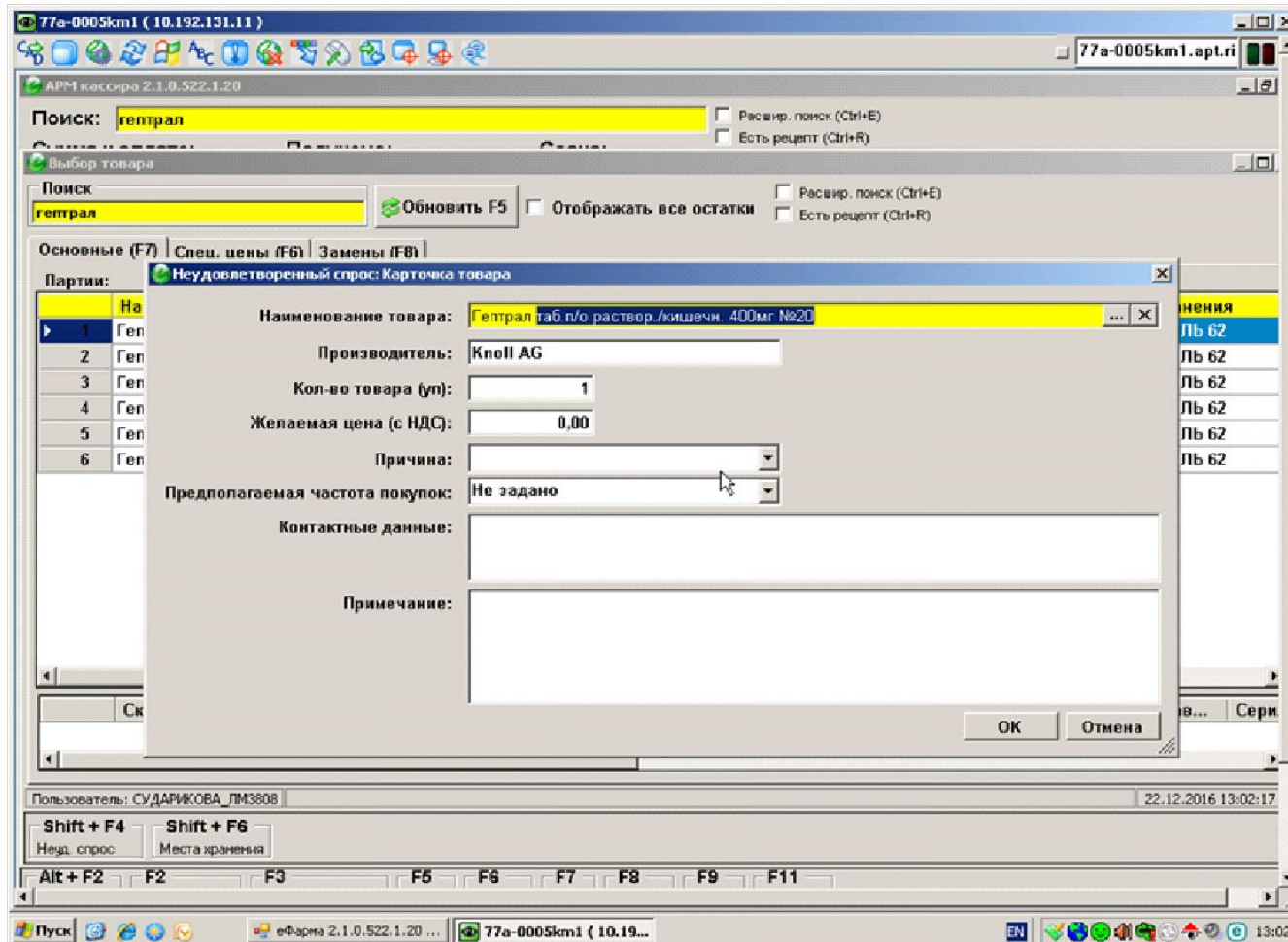


Если в аптеке нет конкретной формы выпуска или дозировки препарата (есть таблетки, а клиенту нужны ампулы), также нажимаем **Shift+F4**.

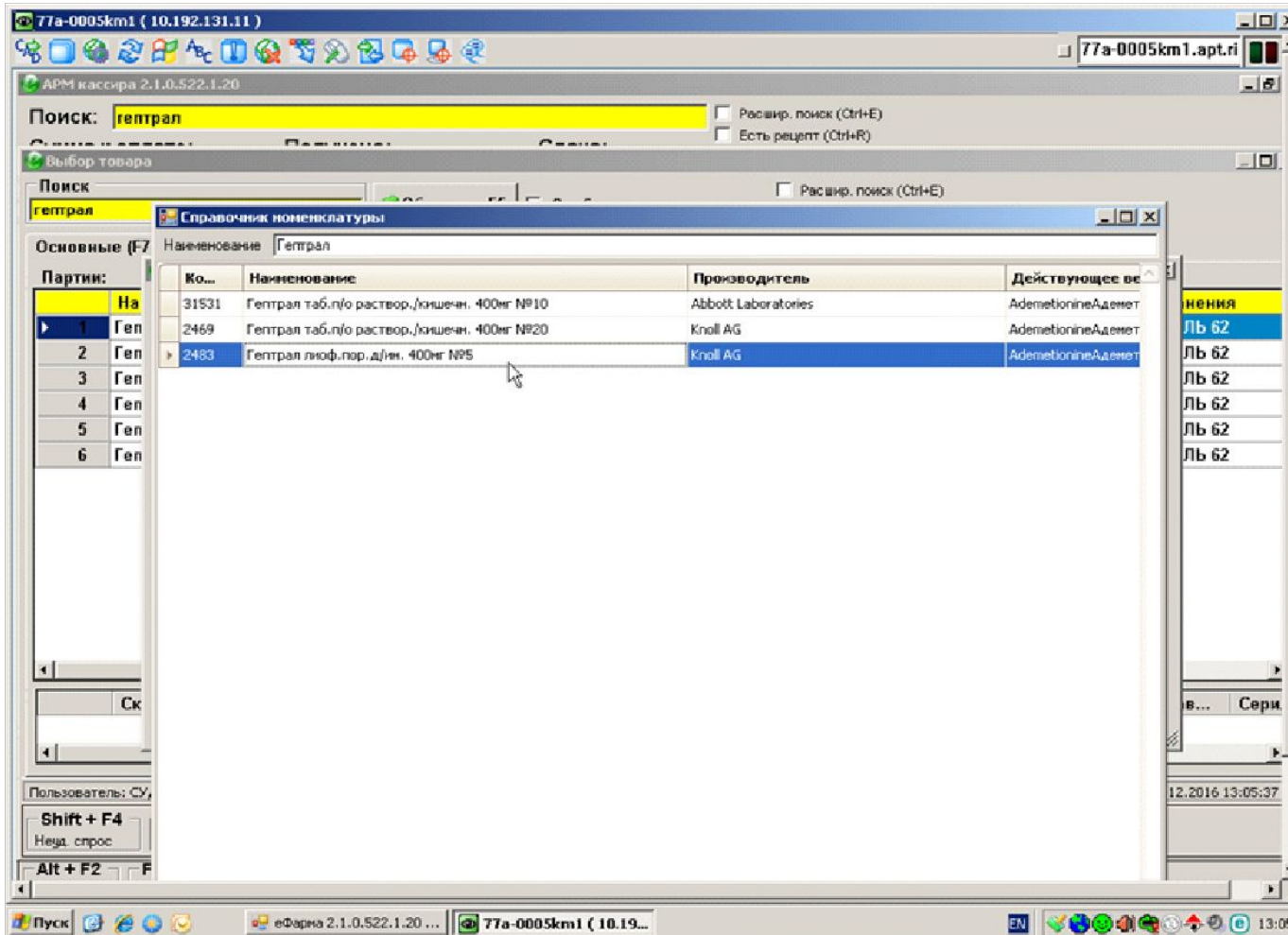
Пользователь: СУДАРИКОВА_ЛМ3808 22.12.2016 13:01:35

№	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

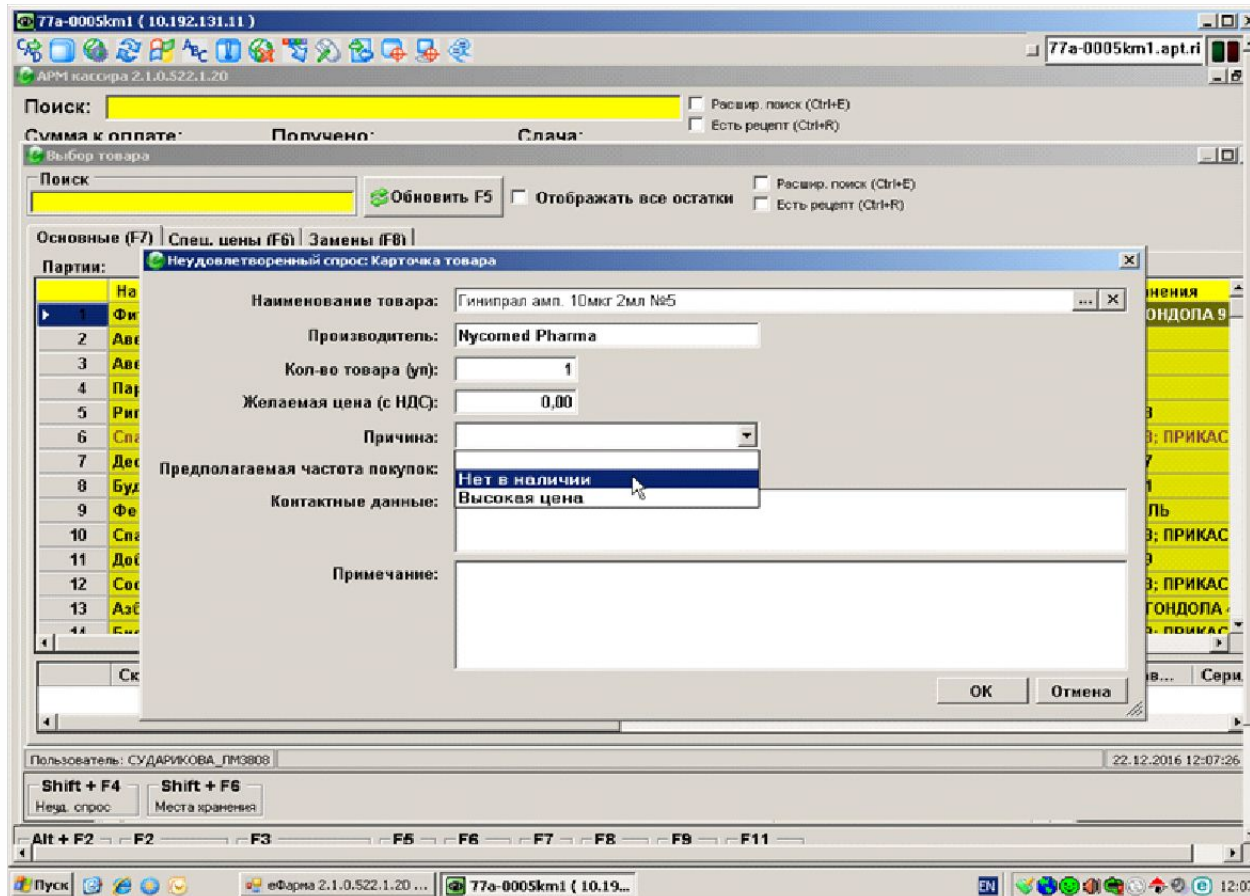
В строке «наименование товара» удаляем форму выпуска (оставляем только торговое название) и нажимаем **Enter**.



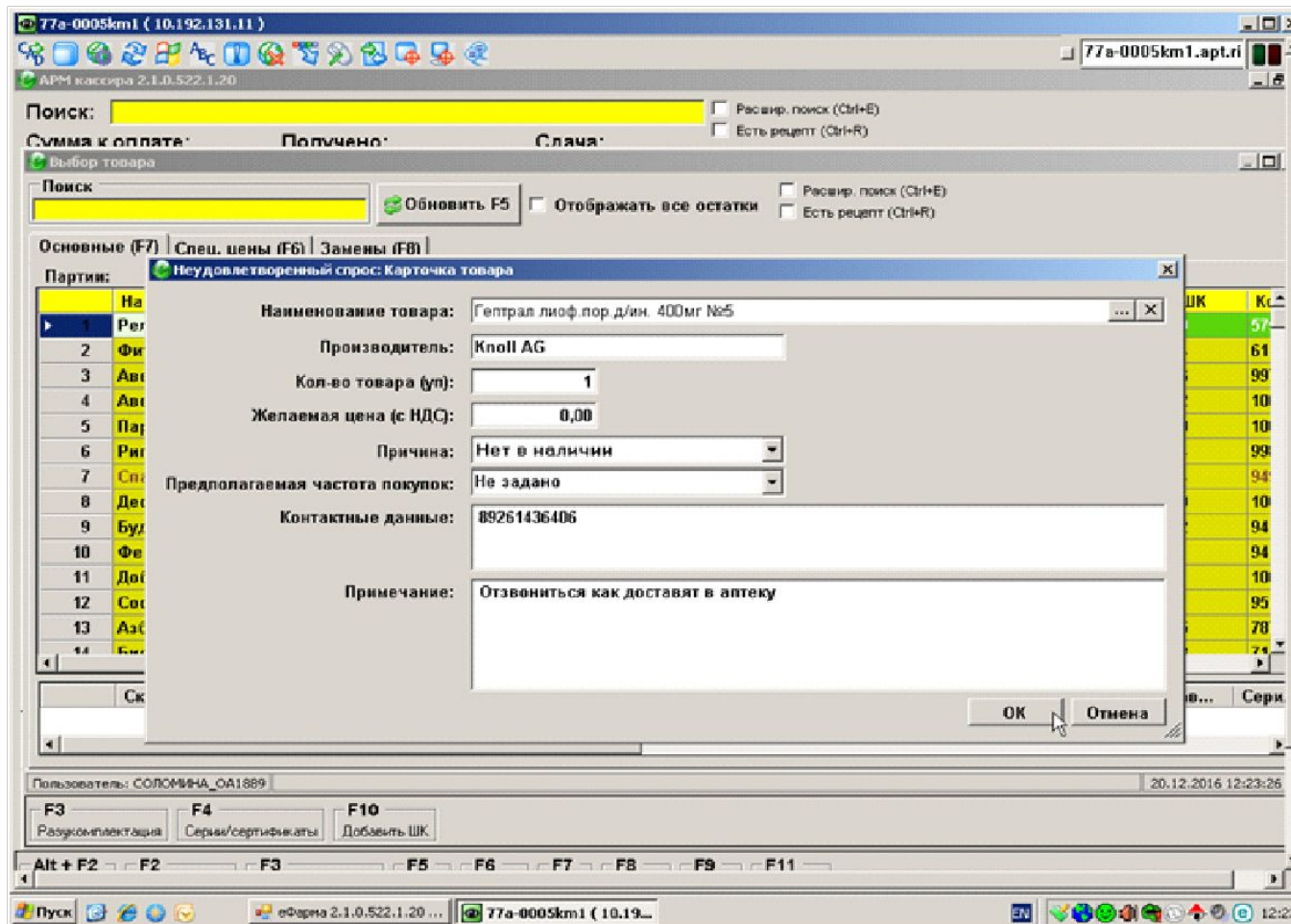
Из открывшегося справочника выбираем нужную форму выпуска.
Нажимаем **Enter**.



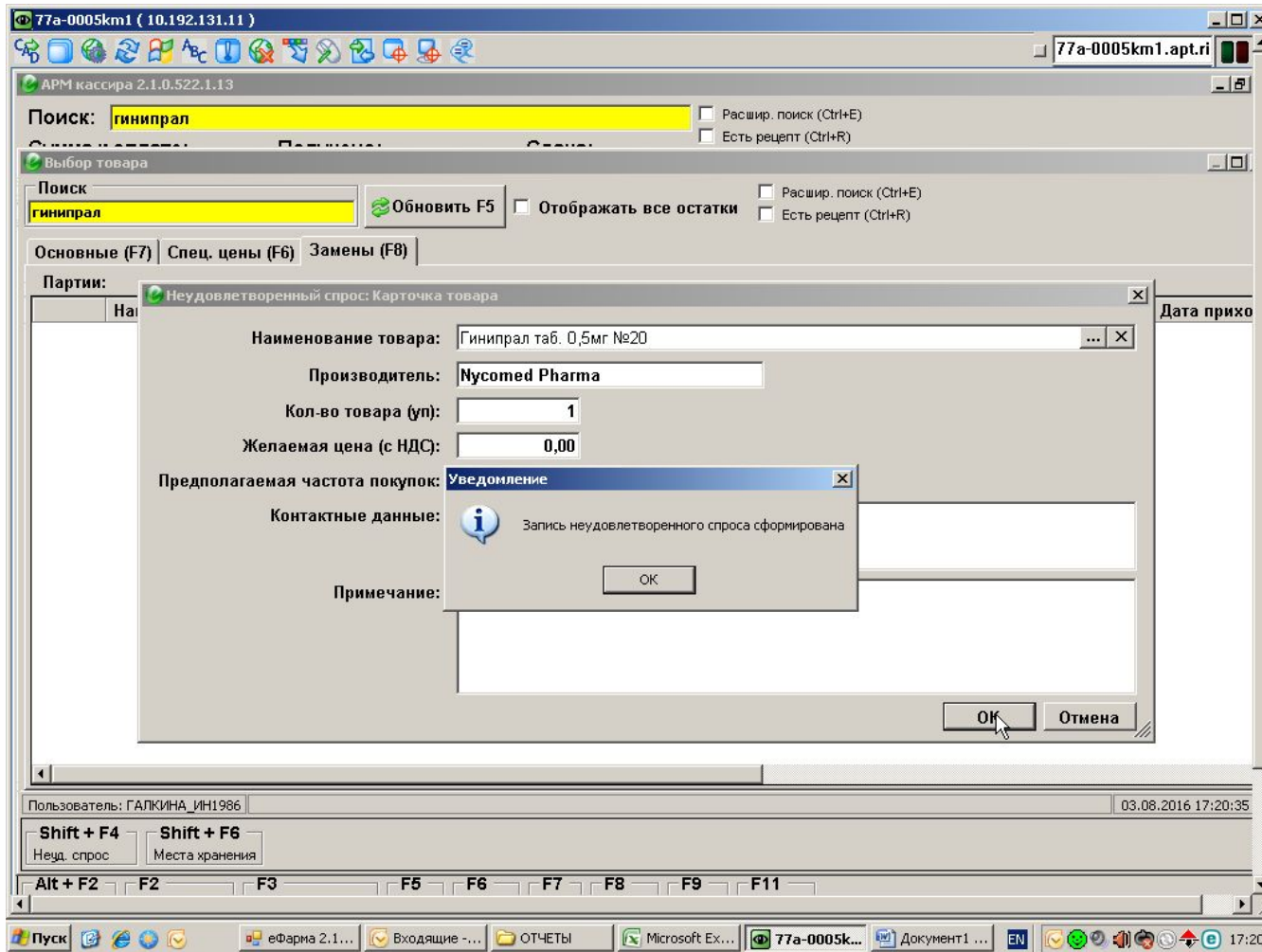
Выбираем причину отказа, при необходимости проставляем количество. Нажимаем **ОК**.



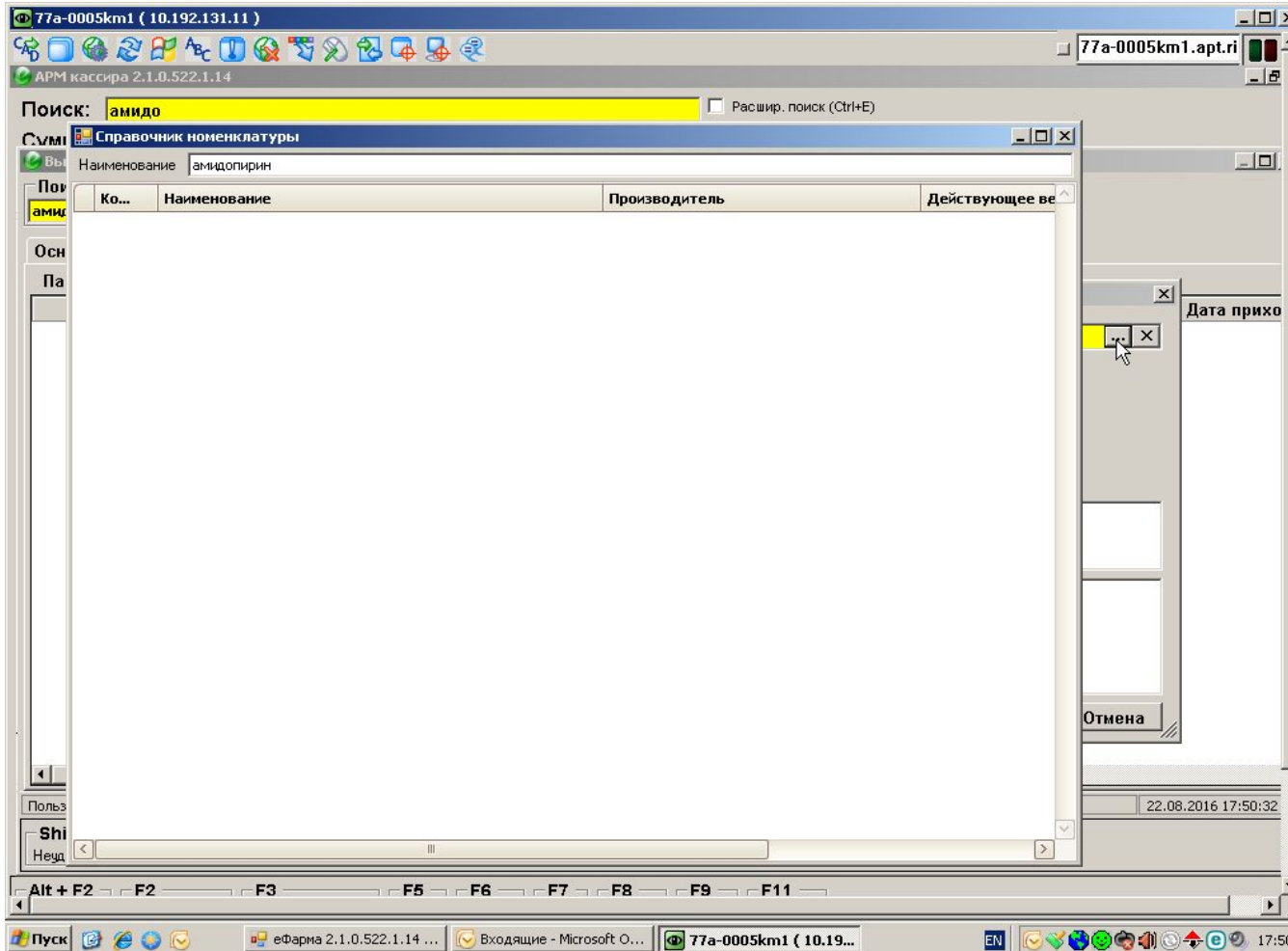
Если клиент желает оформить индивидуальный заказ, можно в запись внести контактные данные клиента. Нажимаем **ОК**.



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: Сляча:

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 'eФарма 2.1.0.522.1.13 от 25.07.2016 - [Товарные остатки]' application window. The 'Внешние отчеты' menu is open, and the 'Материальные отчеты' sub-menu is selected. Within this sub-menu, 'Неудовлетворенный спрос' is highlighted. The background 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 for 'Пантин Эксперт' products.

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				

Выбираем диапазон:

The screenshot shows the 'eФарма 2.1.0.522.1.13 от 25.07.2016' application window. The main menu includes 'Файл', 'Документы', 'Учет', 'Внешние отчеты', 'Справочники', 'Сервис', 'Окна', and 'Справка'. The toolbar contains icons for file operations and a 'Расчет спещен' button. The 'Параметры отчета: Неудовлетворен...' dialog box is open, displaying the following fields and controls:

- Значения по умолчанию
- Период: 05.08.2016 - 05.08.2016
- Наименование АУ (table)
- Сотрудник АУ (table)
- Печать
- Закрыть

The status bar at the bottom of the application window displays: 'Параметры отчета: Н...', 'SQL Сервер: 10.192.46.2.8703, База данных: RIGLA_0240, Авторизация: за...', '000 "Ригла", код 0240', and 'Пользователь: АРХАРОВА_ТМ1831'. The Windows taskbar shows the Start button, several application icons, and the system tray with the date '17:21 пятница'.

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	Код АУ	Код ФК	№ окупа	Дата оттока	Наименование товара	Производитель	Количество товара	Желательная цена товара	Целевая цена
1	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", кодАИ11105				1673	21.12.2016	аримидекс		1.00	0.00	
2	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", кодАИ11105	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", кодАИ11105	2483	A	F	1675	21.12.2016	Гептрал биофар. д/лн. 400мг N15	Кноф АД	1.00	0.00	Нет в наличии
4	Общество с ограниченной ответственностью "Аптечная сеть О3", кодАИ11105	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", кодАИ11105	898	B	B	1677	21.12.2016	Каравет таб. прол. д/лн. 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_1106, Авторизация за: *****
000 «Аптечная Сеть О3», код 1105 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?