

# BENU Lekáreň

*Urobte niečo pre seba*

## HISTÓRIA

Značka BENU bola predstavená v roku 2012 v Holandsku a odvtedy stanovuje nové štandardy na farmaceutickom trhu. Za šesť rokov sa značka rozrástla na sieť 2 500 lekární BENU v 16 európskych krajinách, kde sa stará o zdravie viac ako 65 miliónov zákazníkov. Značka je súčasťou skupiny PHOENIX, európskeho lídra v poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Phoenix sa radí na nemeckom trhu medzi Top 10 rodinných firiem. Ako distribučná spoločnosť operuje v 27 európskych krajinách a zamestnáva viac ako 36 000 zamestnancov. Veľký dôraz na komfort v predajniach a vysoko prístupný prístup priniesli ovocie v podobe rýchlej expanzie. V lekárňach BENU sa ročne predá až 180 miliónov farmaceutických produktov. Od roku 2016 môžete nájsť lekárne BENU aj na slovenskom trhu, kde si vybudovali stabilné miesto a získali dôveru tunajších zákazníkov, čo dokazuje aj získanie ocenenia Superbrands 2017 už po roku na slovenskom trhu.

## HODNOTA ZNAČKY

BENU lekárne ponúkajú najširší sortiment produktov za konkurencieschopné ceny. Cieľom je ponúkať vždy čo najlepší zákaznícky servis a čo najlepšie a profesionálne poradiť zákazníkom. Spoločnosť si dala za úlohu získavať dôveru zákazníkov kvalitnými službami a budovať tak dlhodobý vzťah k značke. Filozofiou značky BENU je urobiť všetko pre zdravie a úplnú spokojnosť zákazníka. Lekárne BENU sú z pohľadu interiéru koncipované tak, aby sa v nich zákazník cítil komfortne a čo najlepšie. Preto je kladený veľký dôraz na moderný dizajn, kvalitné osvetlenie a zariadenie. Symbolom lekárni je vták BENU ktorý predstavuje život a energiu. Lekárne BENU to symbolizujú tiež, takže zákazníci vedia, že sú na správnom mieste a v dobrých rukách. Zároveň sa prevažná väčšina lekární nachádza



## INOVÁCIE

Základom každého podnikania je spokojnosť zákazníka, na ktorú kladie BENU vysoký dôraz. Že sa to lekárňam BENU darí potvrdzuje aj neustále rastúci počet verných zákazníkov vo vernostnom programe BENU. V rámci vernostného programu BENU značka zákazníkov odmení bodmi, ktoré získajú za voľnopredajný sortiment, ako aj zľavami z doplatkov za lieky hradené z verejného zdravotného poistenia. To najdôležitejšie, čo v lekárňach BENU nájdete, sú lekárni.

Sú to profesionáli, ktorým záleží na tom, aby zákazníkom čo najlepšie poradili. Pre lekárnikov v sieti BENU je najväčšou odmenou a motiváciou, keď môžu zákazníkom pomôcť a dobre poradiť. O vzájomnej dôvere sú aj služby, ktoré môžete využiť vo všetkých lekárňach BENU – merania hodnot glukózy, cholesterolu a triglyceridov, CRP, prevencia žalúdočných chorôb, činnosť štítnej žľazy, neznášanlivosť lepku či zistenie alergie. Všetky tieto merania vykonáva školený personál z kvapky kapilárnej krvi.

## ÚSPECHY A MARCOM

Špecifický prístup k lekárenskej starostlivosti priniesol ovocie v podobe silnejšej značky a jej známosti v krajinách, kde pôsobí. Komunikácia so zákazníkom prebieha prostredníctvom televízie, rádia, tlače a tiež prostredníctvom digitálu a aktivít na sociálnych sieťach, pričom tieto kanály sú prostriedkami na šírenie efektívne zameraných a úspešných kampaní. Vysoký dôraz na marketingové aktivity zabezpečil značke úspech vo všetkých krajinách pôsobenia. V Litve a Estónsku je spontánna znalosť značky až na úrovni 88 % a 82 %. Značka BENU získala naprieč európskymi krajinami, kde pôsobí množstvo ocenení. Na Slovensku sa tento rok môže značka BENU pochváliť aj tretíkrát získanou pečatou kvality Slovak Superbrands.

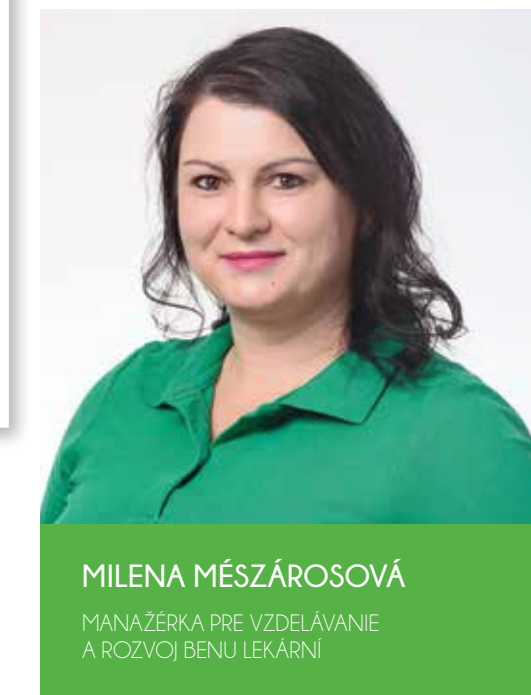


## SPOLOČENSKY ZODPOVEDNÉ PODNIKANIE

Potreba starať sa o zákazníkov a komunitu, kde BENU lekárne pôsobia, je jednou zo základných vlastností spoločnosti. Naprieč Európou sa BENU lekárne aktívne zapájajú do projektov spoločenskej zodpovednosti a citia povinnosť vrátiť to, čo im bolo dopriate. Preto značka podporuje asociácie zamerané na prevenciu a liečbu rozličných chorôb, národné aj komunitné iniciatívy za zlepšenie zdravia a životného štýlu, športové aktivity a rodinné podujatia. Sila značky BENU spočíva nielen v koncepte komfortných predajných miest a širokého sortimentu farmaceutických výrobkov a služieb, najsilnejšou devizou značky sú lekárni, ktorí sú zároveň aj ambasádormi. Vzdelávanie je v súčasnosti obrovsky motivačný nástroj pre zamestnancov. Je mierou konkurencieschopnosti spoločnosti a zamestnanci ho vnímajú ako najhodnotnejší benefit. Spoločnosť

BENU umožňuje lekárnikom sa ďalej rozvíjať tak, aby svojím prístupom prekonávali očakávania pacientov a zákazníkov, ktorí sa na nich denne s dôverou obracajú. Nakoľko farmácia patrí medzi profesie, ktoré pomáhajú s jasne definovanými pravidlami a očakávaniami, ideálny lekárnik by mal byť ochotný, vyrovnaný, kľudný, empatický, zapálený pre vec a mal by mať rád svoju prácu. Rozdielom oproti iným povolaniam je predovšetkým skutočnosť, že v profesiách, ktoré majú pomáhať, je podstatné nielen vzdelanie, teda odbornosť, ktorá je nevyhnutná pre výkon danej profesie, ale ešte ďaleko významnejší prvok, a to navodenie vzťahu pomáhajúceho profesionála s tým, ktorý pomoc prijíma a potrebuje, a to je pacient, zákazník. Všetkým týmto oblastiam sa v spoločnosti BENU intenzívne venuje tím profesionálnych lektorov – farmaceutov. Je to najlepšia cesta k dosiahnutiu cieľa - stať sa ideálnym lekárnikom. Široká škála školení a projektov na zveľádovanie

profesionálnych zručností a osobnej motivácie zamestnancov zaručuje, že lekárni v sieti lekární BENU sú vždy pripravení ochotne pomôcť zákazníkom na ceste k lepšiemu zdraviu.



**MILENA MÉSZÁROSOVÁ**

MANAŽÉRKA PRE VZDELÁVANIE  
A ROZVOJ BENU LEKÁRNÍ

*„Farmácia nie je o tom, kde pracujete, ale ako to robíte. Farmácia je, ako všetko ostatné v živote, — o ľuďoch, ktorí ju reprezentujú. Je fantastické, ak si pre svoju prácu vyberiete spoločnosť, v ktorej sa môžete ďalej rozvíjať. BENU je spoločnosť, ktorá „šlachti“ svojich zamestnancov, aby v očakávaní okolieho sveta ustáli poslanie špičkového odborníka, no zároveň človeka, ktorý pomáha druhým. Som šťastná, že môžem pracovať v BENU a meniť svoje sny na skutočnosť.“*

## ZNAČKA A ČÍSLA

- ZNAČKA BOLA PREDSTAVENÁ V ROKU 2012 V HOLANDSKU
- VIAC AKO 200 000 M<sup>2</sup> PREDAJNÝCH PRIESTOROV
- VYŠE 3 MILIÓNY DRŽITEĽOV VERNOSTNEJ KARTY
- NAJSILNEJŠIA SIĚŤ LEKÁRNÍ V HOLANDSKU, MAĎARSKU A SRBSKU
- VIAC AKO 8 400 FARMACEUTICKÝCH ŠPECIALISTOV V LEKÁRNĎACH
- Povedomie o značke vyššie ako 80 % v Estónsku, Maďarsku a Českej republike
- V SIETI LEKÁRNÍ BENU OBSLUŽIA ZA MINÚTU AŽ 300 ZÁKAZNÍKOV
- 180 MILIÓNOV FARMACEUTICKÝCH PRODUKTOV PREDANÝCH ROČNE

