



Kapcsolat-guru a gyógyszertárban

*Beszélgetés Agác Tamással,
a pesterzsébeti Forrás Gyógyszertár vezetőjével*

Ön nem gyógyszerész, mégis immár néhány éve, hogy Ön vezeti ezt a gyógyszertárt. Honnan kanyarodott ide az élete?

Több mint harminc évig egyetlen munkahelyem volt: egy nagy nyomda, ahol az idő múlásával kisebb-nagyobb vezetői posztokat töltöttem be. Aztán egyszer csak világossá vált, hogy ennek vége, megszűnik a nyomda, tehát váltani kell. Elég fiatalnak és tetterősnek éreztem magam ahhoz, hogy ha már így alakult, a váltás nagy legyen és bátor! Több alternatívát dolgoztam ki; olyan területet kerestem, ahol tisztességesen is lehet érvényesülni, de azért van benne lehetőség, perspektíva. Így maradt fenn a rostán végül a gyógyszertár.

Mi a receptje annak, hogy szert tegyünk egy gyógyszertárra?

A kulcs az én esetemben az internet volt: ha valaki itt jól tájékozódik, van esélye arra, hogy

partnerre talál egy efféle vállalkozáshoz. Meg is leltem egy gyógyszerész hölgyet, aki partnert keresett, és hamar kiderült, hogy az alapvető dolgokban egyetértésre tudunk jutni. Eredetileg új patikát akartunk alapítani, amiben persze ő lett volna a vállalkozás személyi jogosa 51%-ban, hiszen 2005-öt írtunk, amikor az új törvények még nem léptek életbe.

Miért vettek meg végül mégis egy már működő patikát?

Miközben az új patika alapításával kapcsolatos jogi teendőket intéztem a kiválasztott területen — ami egyébként nem itt, Erzsébeten volt —, felbukkant ez a lehetőség: egy már működő, viszont eladó gyógyszertár. Úgy láttuk, hogy van benne fantázia, a patikában és az ellátandó területben is, úgyhogy az eredeti koncepciót félretéve sikeres üzleti ajánlatot tettünk. Átvettük a patikát és gőzerővel dolgozni kezdtünk — én szinte éjjel-nappal itt vol-

tam, hogy tanuljam a szakmát, ami alatt természetesen nem a gyógyszerészetet értem, hanem mindazt a komplex tevékenységet, ami egy patika működtetésével jár. Sajnos, néhány hónap múlva megtört ez a folyamat, mert a társam elhunyt.

Egyedül maradt a félig még ismeretlen terepen?

Nem, egyáltalán nem. A másik itt dolgozó gyógyszerész nő és két kitűnő szakasszisztens segítségével átvészeltük a nehézségeket.

Mennyire váltotta be a vállalkozás a hozzá fűzött reményeket itt, a lakótelep szélén?

Errefelé, ahogy mondani szokták, egyszerű emberek élnek, a lakótelepen és a másik oldalon, a családi házas övezetben egyaránt. A fiatalok, akik annak idején ideköltöztek, mára már bizony nem fiatalok — persze, azért cserélődik is a lakosság, a kertés házakba és a telepre fiatal párok, már gyerekes családok is költöznek. Szóval, azt nem lehet mondani, hogy teljesen elöregedett a lakosság, de azt igen, hogy bizony eléggé sok a beteg ember. Ez átlagos, klasszikus gyógyszertári igényekkel és ennek megfelelő forgalommal jár. Egy biztos: itt nem lehet olyasmivel operálni, amivel a legtöbb, frekventált helyen nyíló új patika próbálkozik, nem érdemes tehát megcélozni azt a bizonyos tehetősebb réteget, amelyiknek jól el lehet adni mindenféle drágább portékát — márkás kozmetikumokat vagy más effélét —, mert erre itt egyszerűen nincs pénz, tehát nincs kereslet sem.

Merre van akkor mégis kitörési lehetőség? Milyen irányban tud fejlődni?

Természetesen készítettem üzleti stratégiát, amelynek például fontos eleme az, hogy mi itt központi helyen vagyunk, egy bevásárló centrum mellett, nagy parkolóval. Ez utóbbi is rettenetesen fontos manapság, amikor sokan már tíz métert sem gyalognak szívesen. Ráadásul a Kispest felől Csepelre vagy beljebb tartó dolgozóknak útba esünk jövet-menet: én kezdettől fogva igyekeztem a véletlenül betérőket ideszoktatni, hogy ez le-



gyen „a” patikájuk. Törődni kell az emberekkel, figyelni rájuk, és ez a figyelem meg is térül.

Ezt nyilván bármely patika vallja. Ki lehet-e még találni valami merőben újat?

Nekem az a vesszőparipám, hogy a gyógyszertáraknak át kell alakulniuk. A klasszikus gyógyszertárak ideje lejárt; bizonyos számú embert még el tudunk érni a hagyományos módszerekkel, de ez kevés. Természetesen a szokásos marketing-eszközökkel is élni kell — amikor én idejöttem, akkor még ezek az egyébként kínálkozó reklámfelületek, hordozók sem voltak kihasználva. Én azonban azt vallom, hogy nem egyszerűen az embereket kell behozni a gyógyszertárba, hanem nekünk kell megmozdulnunk és kimennünk hozzájuk!

Mobilpatikára gondol?

Nem, nem. Én például az első és legkönnyebben megtehető lépésnek ezen az úton az idősek otthonainak ellátását gondoltam. Feltérképeztem ebből a szempontból a környéket: az összes szóba jöhető idősek otthonát, szociális intézményeket, és felvettem velük a kapcsolatot, felajánlva számukra a folyamatos gyógyszer-ellátást. Ez ma már mű-



ködik is: természetesen ki kell szállítanunk a szereket, ezért külön erre a célra alapítottam egy céget, aminek a házhoz szállítás a feladata. Persze, így már nemcsak az otthonokba, hanem az idős nénikének-bácsikának is házhoz tudom szállítani, amire szükség van. Ők ezeket így megkapják otthonukban — természetesen szállítási költség nélkül —, ez nyilván jólesik nekik, és másért, máskor is hozzánk fognak fordulni.

A sok intézmény folyamatos ellátása viszont meglehetősen bonyolult feladat, nem?

Az biztos, hogy a teljesítőkéességünk határán vagyunk, ebben a pillanatban nem is tudnék többet vállalni. Az eddigi kezdeményezések viszont kölcsönös megelégedésre működnek, mert nagyban szállítok az intézményeknek, tehát jelentős árengedményt tudok adni, miközben nekem is jó a folyamatos megrendelés. Más kérdés, hogy ahhoz, hogy minden igényt ki tudjak elégíteni, szinte az összes fellelhető nagykereskedővel ki kellett építeni a kapcsolatot, mert én nem szeretem azt mondani, hogy sajnós, ez meg ez a gyógyszer nincs. Nagyon sokat áldozok arra, hogy mindent be tudjak szerezni; én se intézményt, se beteget nem küldök el azzal, hogy valamit nem tudok megszerezni: igenis meg tudom, ha kell, felforgatok érte eget-földet, de megszerzem!

Mit tervez még, mint igazi szolgáltató patika?

Ezer dolog van a fejemben, de amit a leg hamarabb szeretnék megvalósítani, az egy speciális orvosi szolgáltatás, itt benn, a pa-

tikában. Most is van nálunk például vércukormérés és hajdiagnosztika, de hát ez csak a szokásos. Viszont elég nagy az officina ahhoz, hogy mintegy negyven négyzetméternyi területet átalakítva létrehozzak valamilyen egészség-megőrző, betegség-megelőző, tanácsadás jellegű orvosi szolgáltatást. Az egyik ilyen lehetőség, amin gondolkodom, egy homeopátiás szakrendelés. Úgy hiszem, erre lenne igény, a gyógyszervonzata is jelentős lehet, de ugyanakkor nem igényel bonyolult berendezéseket vagy túl sok helyet. De az is lehet, hogy végül valamiféle rekreációs tanácsadás lesz, amely területet én mostanában erősen feljövőben látok, és mellesleg a lányom is éppen ilyesmit tanul. Tehát el tudok képzelni itt egy olyan kis központot, ahol az emberek kondíció-felmérésétől a személyre szabott rekreációs tanácsadásig zajlik a tevékenység — hamarosan eldől, hogy mindebből mit fogunk megvalósítani.

Nyilván sok orvossal tart egyébként is kapcsolatot a környéken...

Úgy van, ráadásul ettől az évtől már egy fiatal, igen felkészült és ambiciózus gyógyszerész kolléga is a segítségemre van ebben. Felvettük a kapcsolatot a környékbeli háziorvosokkal és szakrendelésekkel is, úgyhogy képben vagyunk: tudjuk, kinek mire van igénye, milyenek a gyógyszerrendelési szokásaik, milyen speciális elvárásaik vannak. Tehát mi az orvosok felé is szolgáltató gyógyszerértékesítő akarunk funkcionálni. Van például a közelben egy nőgyógyászati szakrendelés, öt orvossal. Mindegyiküket megkerestük, felmértük, hogy általában milyen igényeik vannak, milyen készítményeket preferálnak. Ez különösen fontos a magisztrális készítményeknél, hogy ne kelljen a betegnek azt mondani, jöjjön vissza érte holnap, hanem mondassuk, hogy „tessék parancsolni, már kész is van!” Hiszen ha ismerem az orvosok igényeit, akkor ennek megfelelően tudok készletezni és előre készíteni is.

A jó készletezés persze ma már művészet, olyan sűrű a változás a gyógyszerek árában, támogatásában, nem?

Én azt hiszem, hogy vezetői tevékenységemnek a legfontosabb része az informálódás: a tendenciákkal, a várható változásokkal, árakkal, támogatásokkal, akciókkal stb. kapcsolatos naprakész információk folyamatos begyűjtése és feldolgozása. Úgy vélem, kevesen böngészik nálam szorgalmasabban a kamarai honlapot, az OGYI portálját és a többi, egyszerűen az idevágó információforrásokat. Ráadásul gyógyszerész társamnak is szinte hobbija, hogy naprakész legyen a szakmai információk tekintetében. Annak ellenére tehát, hogy milyen hektikusan változnak az árak és a támogatások, nekünk nem szokott például a nyakunkon maradni gyógyszer. Nem azt mondom, hogy soha nem fordult elő egy-két doboz erejéig, de nem jellemző. Mi inkább meghozatjuk naponta az egyetlen szükséges adagot, ha úgy ítéljük meg a pillanatnyi helyzetet. Azonban kínosan ügyelnünk kell arra is, hogy senkit ne kelljen elküldenünk azzal, hogy valami nincs: vigyázni kell a jó híreinkre, hogy az óvatos készletezés miatt ne veszítsünk el betegeket.

Mivel próbálják még erősíteni a jó híreket?

A megfelelő szakmai és emberi magatartással. Mert nem az számít, hogy például milyen marketing-akciókat csinálunk — próbálkoztunk ilyesmivel is, de hosszú távon nem ez „jön be”. Azokra az emberekre kell koncentrálnunk, akik benyitnak hozzánk, és arra vágnak, hogy figyeljünk rájuk, törődjünk velük, mély szakmaisággal és emberséggel segítsünk nekik, hogy megoldjuk a bajaikat. Az én tapasztalataim szerint ez a legfontosabb. Van itt ráadásul egy olyan tényező is, hogy a páciensek általában velünk inkább szóba tudnak vagy mernek állni, mint az orvosokkal. Valahogy mire ideérnek a patikába, addigra fogalmazódnak meg a kérdéseik, az aggályaik: miért pont ezt kell szednem, jó lesz-e ez nekem és így tovább. Ez nem valamiféle kritika az orvosok felé, azt hiszem, inkább a betegek rossz beidegződése, hogy tartanak az orvosoktól. Emiatt van az is, hogy sokszor már csak akkor keresik fel őket, amikor komoly a baj. Nálunk viszont megnyílnak, kérdeznek, visszakérdeznek, és sokszor meg is nyugszanak.

László István

