

BENU+ Lekáreň

Urobte niečo pre seba



HISTÓRIA

Značka BENU bola predstavená v roku 2012 v Holandsku a odvtedy stanovuje nové štandardy na farmaceutickom trhu. Značka sa rozrástla na sieť viac ako 2 700 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 prozákaznícky prístup priniesli ovocie v podobe rýchlej expanzie. V lekárňach BENU sa ročne predá až 180 miliónov farmaceutických produktov. Od roku 2016 môžete nájsť lekáreň 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.

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 hrazené z verejného zdravotného poistenia. To najdôležitejšie, čo v lekárňach BENU nájdete, sú lekárnici. Sú to profesionáli, ktorým záleží na tom, aby zákazníkovi čo najlepšie poradili. Pre lekárníkov 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 hodnôt glukózy, cholesterolu a triglyceridov,

CRP, prevencia žalúdočných chorôb či neznášanlivosť lepku. Všetky tieto merania vykonáva školený personál z kvapky kapilárnej krvi.

HODNOTA ZNAČKY

BENU lekáreň ponúkajú najširší sortiment produktov za konkurencieschopné ceny. Cieľom je ponúkať vždy čo najlepší zákaznícky servis a čo najlepšie a profesionálne poradiť zákazníkovi. 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 lekární 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 v obchodných centrách a hypermarketoch, takže sú ľahko a pohodlne dostupné 12 hodín denne a 7 dní v týždni. Pre tých, ktorí radšej nakupujú na internete, je BENU k dispozícii nonstop v internetovej lekární www.benulekaren.sk. Najširší sortiment receptových, voľnopredajných a homeopatických liekov, kozmetiky, vitamínov a doplnkov výživy je prednosťou, ktorá robí z lekární BENU špičku na slovenskom trhu. Sieť lekární BENU sa taktiež špecializuje aj na lekáreňskú kozmetiku. V dermocentrách značky nájdete dermo-kozmetiku všetkých renomovaných svetových značiek pre všetky druhy pleti a tiež exkluzívnu švajčiarsku kozmetiku Skincode, ktorá je na Slovensku dostupná len v lekárňach BENU. Od konca roka 2017 rozšírili v BENU lekárnach portfólio o zdravé produkty pre celú rodinu pod značkou LIVSANE. Zákazníci majú na výber produkty z kategórií prírodné a bylinné produkty, zdravie a ochrana, diagnostické a podporné produkty a prvá pomoc.



ÚSPECHY

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 zacielených 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 štvrtýkrát získanou pečaťou kvality Slovak Superbrands.

UDRŽATEĽNOSŤ A CSR

Potreba starať sa o zákazníkov a komunitu, kde BENU lekáreň pôsobí, je jednou zo základných vlastností spoločnosti. Naprieč Európou sa BENU lekáreň aktívne zapájajú do projektov spoločenskej zodpovednosti a cítia 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. Zapája sa do EKO kampaní v rámci skupiny a zúčastňuje sa spoločne so zamestnancami rôznych dobrovoľných aktivít v rámci konkrétnych miest v SR.



„Najväčšou hodnotou sú pre nás v BENU naši zákazníci a zamestnanci. Každý jeden deň sa snažíme zákazníkom zabezpečiť všetko potrebné pre ich zdravie a zdravie ich rodín tak, aby sme im čo najviac uľahčili cestu za ich zdravím či prevenciou. Pomáhame aj profesionálnym poradenstvom od našich farmaceutov, pre ktorých je ich práca zároveň poslaním. Získanie ocenenia Superbrands už štvrtýkrát za sebou nás nesmierne teší a motivuje nielen zachovať súčasný stav, ale byť ešte lepšími a prinášať našim zákazníkom ďalšie nové produkty či služby.“



MGR. LENKA FACUNOVÁ
RIADITELKA MARKETINU A NAKUPU

Sila značky BENU spočíva nielen v koncepte komfortných predajných miest a širokého sortimentu farmaceutických výrobkov a služieb, najsilnejšou devízou značky sú lekárnici, ktorí sú zároveň aj ambasádormi. Vzdelávanie je v súčasnosti obrovský motivačný nástroj pre zamestnancov. Je mierou konkurencieschopnosti spoločnosti a zamestnanci ho vnímajú ako najhodnotnejší benefit. Spoločnosť BENU umožňuje lekárnikom ďalej sa 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 lekárník by mal byť ochotný, vyrovnaný, pokojný, 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. Ďaleko významnejší prvok je 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 lekárnici v sieti lekární BENU sú vždy pripravení ochotne pomôcť zákazníkovi na ceste k lepšiemu zdraviu.

ZAUJÍMAVOSTI

- ZNAČKA BOLA PREDSTAVENÁ V ROKU 2012 V HOLANDSKU
- SIETĽ LEKÁRNÍ V 16 EURÓPSKÝCH KRAJINÁCH
- VIAC AKO 200 000 M² PREDAJNÝCH PRIESTOROV
- VYŠE 3 MILIÓNY DRŽITEĽOV VERNOSTNEJ KARTY
- SIETĽ S VIAC AKO 2 700 VLASTNÝMI LEKÁRŇAMI A 13 500 ČLENSKÝMI LEKÁRŇAMI
- Povedomie o značke vyššie ako 80 % v ESTÓNSKU, MAĎARSKU A ČESKEJ REPUBLIKE
- V SIETI LEKÁRNÍ BENU OBSLŮŽIA ZA MINÚTU AŽ 300 ZÁKAZNÍKOV
- 180 MILIÓNOV FARMACEUTICKÝCH PRODUKTOV PREDANÝCH ROČNE