



«Здоровье» с аптечной точностью

По какому принципу чаще всего мы выбираем аптеку, задумывались? Есть несколько условий: доступные цены, большой ассортимент, близость к дому или работе, грамотные фармацевты. Пожалуй, все. И большинство руководствуется именно этими критериями. Но есть и еще: отсутствие подделок, уровень профессионализма. То есть доверие. Точно знаю, что эта субстанция – самая важная для здоровья.

Она начинается не с пустой жалобной книги, а с номера личного мобильного телефона владельца аптеки в торговом зале, который доступен каждому клиенту. По нему можно позвонить в любое время и быть услышанным. На другом конце линии – директор и владелица аптечной сети «Здоровье» Татьяна Викторовна ГАРАНИНА.

Такой стиль работы заинтересовал. И через несколько часов после звонка я уже пила кофе с грушевым рулетом и выводила секреты успешной бизнес-леди у Татьяны Викторовны прямо в ее квартире.

– Аптечной сети «Здоровье» в следующем году исполняется 20 лет. Ваш бизнес пережил уже три кризиса, и не просто пережил, а расширяется – 16 декабря была открыта новая, третья по счету, аптека в Орле, в дополнение к 19 курским. Когда в 1997 году вы начинали, планировали такой размах?

– Я начала собственный бизнес как индивидуальный предприниматель, проработав три года рядовым провизором в компании «Биволи». Работа за «первым столом» позволила мне изучить спрос и предпочтения клиентов, их особенности. Этот опыт дал понимание, каким должно быть мое дело. Я не хотела эксплуатировать потребности покупателей, а стремилась отвечать на запросы людей.

Конечно, у меня было хорошее образование – я окончила Курский медицинский институт. Но потребовалось повышение квалификации. Когда надо было ехать учиться в Санкт-Петербург, родители продали автомобиль, чтобы дать мне шанс. Деньги на развитие взяла в долг на кабальных условиях. Несмотря на то, что всю сумму удалось вернуть уже через несколько месяцев, получилось, что еще семь лет работала не на себя, а на «того парня». Я рисковала. Этим, наверное, отличается предприниматель от менеджера. Риск менеджера – всего лишь его рабочее место, а риск предпринимателя – утрата бизнеса, дела всей жизни, за которым стоит его семья и сотрудники. Поэтому предприниматель более внимателен и чуток к движениям жизни, открыт всему новому, должен опережать время, искать нетрадиционные варианты, а значит, находит их и получает новые ресурсы.

