

BENU

Vaše zdraví si bereme na starost!

HISTORIE

BENU je jméno mytologického ptáka pocházejícího ze starověkého Egypta. Symbolizuje život, energii, regeneraci a inovace. Ačkoliv název lékáren BENU je poměrně nový, samotná skupina PHOENIX, pod kterou lékárny BENU spadají, má mnohem delší historii. Byla založena Adolfem Mercklem v roce 1994 v Německu a od té doby se stala leaderem distribučního farmaceutického trhu nejen v České republice, ale i v dalších zemích Evropy. Celková skupina působí ve 25 evropských zemích a ve 13 z nich provozuje vedle velkoobchodu také síť lékáren. Rodina zakladatele společnosti má přitom v oblasti distribuce již více než stoletou tradici. Zajímavou českou stopou v historii je skutečnost, že své první obchodní aktivity realizovala rodina Merckle již v roce 1881 v Ústí nad Labem. V roce 2008 získala společnost PHOENIX lékárenský velkoobchod, a.s. majoritní podíl ve společnosti Europharm a.s., provozující síť lékáren, která byla postupně budována od roku 1993. Převzatá síť se v následujícím období poprvé sjednotila pod společným názvem Pharmaland. Koncept se začal postupně rozvíjet a s jeho novou progresivní tvář, orientovanou na pomoc a péči o pacienty, dostala síť lékáren v roce 2012 novou celoevropskou identitu a jméno BENU. První zemí, kde se značka BENU objevila, byla Česká republika a stala se tak vzorem pro dalších 9 zemí, ve kterých působí. V Evropě má dnes BENU více než 2 000 lékáren a v ČR 200. To jí stává do pozice evropské jedničky. Tento směr rozvoje BENU drží stále, a to nejen do počtu lékáren, ale také do celkové filozofie značky, která je zaměřena na poradenství a inovativní služby. Kromě kamenných poboček je tak pacientům k dispozici také e-shop. Intuitivně koncipované webové stránky e-shopu dokáží zákazníkovi



ulehčit výběr vhodného léku díky sekci „Bolí mě“ či „Mám problém s“. Svou přehlednou sekci zde najdou také maminky s dětmi, pro něž bývá často návštěva kamenné prodejny obtížnější. Spolehnout se na nejaktuálnější portfolio produktů mohou zákazníci napříč Českou republikou, a to ať si vyberou pro svůj nákup kamennou lékárnu, nebo e-shop. Mimo to naleznete lékárny BENU také na Slovensku.

INOVACE

Pro značku BENU je schopnost inovace klíčová. V oblasti lékárnictví udává trendy – jako první například z uzavřených lékáren, kde lékárník i veškeré zboží byli od zákazníkovi odděleni přepážkou, vytvořila lékárny otevřené. Zde si zákazníci mohou v klidu vybrat a v případě potřeby konzultovat s lékárníkem, aniž by jim za zády stáli ve frontě další lidé. I taková zdánlivá drobnost má výrazný vliv na psychiku člověka a konečný efekt léčby. BENU se také snaží rozšiřovat spektrum služeb – nebýt zde jen pro nemocné, a proto podporuje i prevenci. Ačkoliv je lékárnictví poměrně tradiční a konzervativní obor, je potřeba i zde mít inovativní přístup. Ve svých plánech tak BENU počítá například s rozvojem služeb pro oblast zdravého životního stylu, s rozšířením poradenských linky a se zavedením možnosti

rezervace léků na předpis. Inovace jsou pro BENU zkrátka nikdy nekončícím koloběhem. Už ve chvíli, kdy se dokončuje jeden projekt, hledají zástupci této značky prostor, kam se lze posunout dále.

HODNOTA ZNAČKY

Motto lékáren BENU zní „Vaše zdraví si bereme na starost“. Nejde přitom jen o slogan, ale o filozofii celé značky. Odráží se v něm hodnoty a představuje příslib pro zákazníky.

BENU totiž opravdu považuje zdraví pacientů za svůj prvotní úkol. K tomu jí pomáhají především dvě hlavní věci. Prvním pilířem k dodržování této filozofie jsou bezpochyby lékárníci, kteří jsou největší hodnotou značky a kteří mají péči doslova v genech. Už při náboru a následně v oblasti dalšího vzdělávání či v rámci motivačních programů totiž BENU podporuje jejich odborné znalosti a přístup k pacientům. Zaměstnancům lékáren BENU jde skutečně o to pomoci zákazníkovi s jeho potížemi, i kdyby měl odejít jen s dobrou radou, která jeho problém vyřeší. Druhým pilířem, o který se slogan opírá, je komplexní portfolio služeb v čele s BENU Lékovou kartou, která je zákazníkům poskytována zdarma. Díky ní lze totiž detailně posoudit lékovou historii pacienta. Pro lékárníka je tak výrazně jednodušší doporučit zákazníkovi nejvhodnější přístup k léčbě. Léková karta navíc pomáhá odhalit nebezpečné interakce mezi užívanými léky, které mohou být pro pacienta nevhodné nebo dokonce zdraví nebezpečné. Dohromady s BENU poradenskou linkou, která umožňuje majitelům Lékové karty poradit se s odborníky BENU 7 dní v týdnu, dává vše uvedené značce BENU oprávnění stát si za svým sloganem. Je to zřejmě důvod, proč si za dobu působení značky na českém trhu vytvořila řada pacientů ke

své lékárně BENU ryze osobní vztah, který je postaven vedle kvalitních služeb ve velké míře také na důvěře.

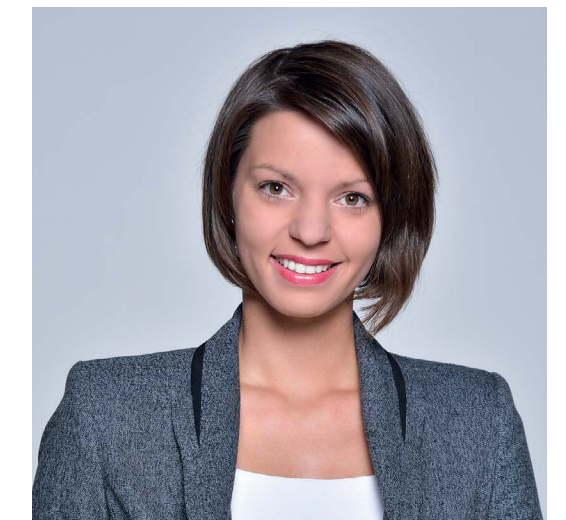
KOMUNIKACE A ÚSPĚCHY

Neustále rostoucí a největší síť lékáren v kontinentální Evropě nadále upevňuje svou silnou pozici na lékárenském trhu i v České republice. V roce 2017 byla slavnostně otevřena v pražském obchodním centru Quadrio jubilejní 200. BENU Lékárna. V celém uplynulém roce 2016 síť BENU otevřela celkem dvacet vlastních lékáren. Kromě toho, že jsou lékárny BENU s každou nově otevřenou pobočkou čím dál dostupnější pro pacienty, také jim neustále nabízejí nové služby, poradenství i lepší komfort při nakupování. Hodnoty značky BENU jsou od jejich prvního představení nezměněné a pro všechny zaměstnance sítě základním stavebním pilířem. Motto společnosti jen podtrhuje jejich důležitost a celé je shrnuje – VAŠE ZDRAVÍ SI BEREME NA STAROST! Kampaň z roku 2016 byla specifická tím, že byla postavena na skutečných příbězích zaměstnanců lékáren BENU, tedy lékárníků, kteří také ve spotech účinkovali. I to je pro značku velmi hodnotné, protože tyto lidé dali značce BENU k dispozici své rodinné zázemí a umožnili tak všem nahlédnout do svého soukromí. Vyjádřili tím důvěru v BENU, v to, co představuje, a sami se za to postavili. O tom, že takto koncipovaná kampaň byla pro značku tou správnou volbou, svědčí nejen řada pozitivních ohlasů ze strany pacientů, ale také ze strany profesionálů z oboru. Ukazuje se totiž, že kampaň pomáhá představit lidem skutečnou podstatu lékárnické profese. Mnoho lidí v posledních letech vnímá lékárníky jen jako prodáváče a status profese tak upadá. Přitom jde o vysokoškolsky vzdělané zdravotnické odborníky mnohdy s doktorským titulem, pro které je jejich práce skutečným posláním. To se nyní díky zkušenostem, které zákazníci získávají přímo v lékárnách BENU, i díky kampani postupně navrácí do původního stavu a pozice lékárníka nabírá opět na váze.

SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

V souladu s již zmíněným heslem „VAŠE ZDRAVÍ SI BEREME NA STAROST“ se BENU snaží pomáhat a kultivovat své okolí. Pro potřeby vzdělávání nových generací lékárníků poskytuje přednášky o profesi samotné, o přístupu, etice a poslání lékárnictví. Značka BENU tak přispívá k zachování kreditu této vznešené profese a nastavení co nejvyššího standardu péče o pacienty. Pro širokou veřejnost pořádá pravidelné poradensko-vzdělávací semináře zaměřené na různé oblasti zdraví pod názvem BENU Academia. Při každé BENU Academii je přítomen lékárník, který si zve jako hosta lékaře s příslušnou odborností podle aktuálního tématu. Klient má tak možnost získat vysoce odborné informace o prevenci a možnostech léčby konkrétních zdravotních problémů. BENU Academia probíhá bezplatně, aby se jí mohl zúčastnit každý, kdo chce získat kvalitní informace o tom, jak nemocem předcházet nebo jaká pravidla dodržovat při léčbě. Nejsou to však jen pacienti, na které BENU myslí v této oblasti. Své výhody zde najdou i samotní zaměstnanci lékáren BENU, pro které je vytvořen samostatný program s výhodami. Každoročně přispívá tato společnost také plavecké akademii bez bariér KONTAKT bB. Tento rok finanční příspěvek putuje na nákup nových žíněnek, podložek a pomůcek pro cvičení, ale také na zajištění dopravy plavců na sportovně rehabilitační pobyt ve Strakoncích, na pronájem bazénu a sportovního areálu. Již 5 let je společností BENU cíl, že může takto podpořit ty, kteří to skutečně potřebují. V rámci projektu lékařské pomoci DORRA odoslala značka BENU 50kg léků na indonéský ostrov Lombok. Nejčastěji se jednalo o přípravky na vysoký krevní tlak, cukrovku a různá infekční onemocnění, jejichž výskyt je díky nedostatečné hygieně a závadné vodě v této oblasti velice častý. Stejně jako lékárníci mají v genech zakódovanou potřebu pomáhat pacientům, tak i značka BENU jako taková, chce být prospěšná. Projekt lékařské pomoci jí velice

oslovil svým charakterem. Společnost si totiž může být jistá, že léky, které poskytne, opravdu pomohou lidem, kteří to nejvíce potřebují.



PETRA ČIPEROVÁ
MARKETING MANAGER

„Motto naší společnosti není jen prázdné heslo bez významu a to je pro mne velmi důležité. Vedle nepostradatelných profesionálních zaměstnanců, kteří mají svou profesi jako poslání a každý den pečují o zákazníky jako o své nejbližší, také probouzíme v našich zákaznících velmi důležitý smysl pro prevenci. V rámci našich osvětových kampaní je odměňujeme za to, že o sebe pečují tak, že na věrnostní karty nahráváme extra body, které následně v rámci pravidelných vyúčtování měníme v peněžní poukázky na nákupy v síti lékáren BENU. Každoroční projekt BENU DNY SLUNCE přinese denně v průměru 115 vyšetřených pacientů, 12 doporučení na další a důkladnější vyšetření a 3 melanomy. V roce 2017 také poprvé představujeme BENU DNY DIABETES, kde v rámci vybraných lékáren nebo přímo z BENU vozu na frekventovaných místech nabízíme možnost selfmonitoringu glykémie a odborné poradenství. Další odborné poradenství přímo v lékárnách stále rozvíjíme a těšíme se z velkého zájmu našich pacientů.“

ZAJÍMAVOSTI

- BENU ROZVÍJÍ PORADENSTVÍ A NABÍZÍ ZÁKAZNÍKŮM NÁSLEDUJÍCÍ: PODPORA VE SNIŽOVÁNÍ HMOTNOSTI, ODVYKÁNÍ KOURENÍ, HOJENÍ RAN, SCREENING DIABETU A TAKÉ PORADENSTVÍ A PÉČE O PACIENTY S ALZHEIMEROVOU CHOROBOU.
- VÍTE, ŽE POKUD UŽÍVÁTE VÍCE LÉKŮ, JE RIZIKO JEJICH VZÁJEMNÉ INTERAKCE VELMI VYSOKÉ? LÉKOVÁ KARTA JE TAK UNIKÁTNÍM NÁSTROJEM, KTERÝ HLÍDÁ NEVHODNÉ KOMBINACE LÉKŮ, KTERÉ JSOU UŽÍVANÉ, A POROVNÁVÁ JE TAKÉ S HISTORIÍ NÁKUPŮ.

