

Apteka z klimatem

autor: Monika Harlańcz
właściciel firmy MHSHOWROOM,
mhsshowroom.com.pl – visual merchandising,
stylizacja, konsultacje, szkolenia

Apteka to dla wielu odwiedzających ją osób miejsce, które uruchamia szereg ponurych skojarzeń – złe samopoczucie, kłopoty ze zdrowiem, spore wydatki. Co zrobić, aby maksymalnie zredukować te negatywne emocje i jednocześnie stworzyć miejsce, które będzie chętnie wybierane przez pacjentów?

Odpowiedź na sformułowane powyżej pytanie wydaje się być prosta. Należy stworzyć w obrębie apteki taką przestrzeń, która nie przytłoczy smutnym wnętrzem i zadbać o stworzenie właściwej atmosfery, czyli takiej, która choć na moment pozwoli zapomnieć o problemach, a do tego nieco zrelaksuje i odpręży odwiedzających ją pacjentów. Słowem – wcielić w życie elementarne zasady tzw. *visual merchandisingu*, które bez wątpienia mogą wpłynąć na wzrost obrotów naszej placówki. Atmosfera oznacza nastrój, klimat emocjonalny, który daje się zauważyć w danym miejscu. Wszystko to, co dociera do naszych pięciu zmysłów – wzroku, słuchu, węchu, dotyku i smaku. Najważniejsze elementy, które budują właściwą atmosferę i które należy przeanalizować na poziomie apteki, to przede wszystkim:

1. Odpowiednia architektura wnętrza.

Chodzi o pomysł na zagospodarowanie przestrzeni, która będzie dedykowana pacjentom. Coraz częściej klienci zwracają bowiem uwagę na funkcjonalność i estetykę aptek. Żyjemy w czasach, w których wszystko oceniane jest „tu i teraz”, „na pierwszy rzut oka”. Liczą się więc przestronne, wygodne wnętrza, konsekwentne pomysły

na aranżacje, ciekawe elementy ekspozycyjne, logiczna, czytelna i nie przeładowana prezentacja. Apteka powinna też jak najmniej kojarzyć się z klimatem szpitalnych korytarzy i sal.

2. Jakość i temperatura powietrza.

Klimatyzacja utrzymuje właściwą, optymalną temperaturę pomieszczenia. Wentylacja eliminuje nieprzyjemne zapachy, pozwala na stały dostęp świeżego powietrza. Efekt? Komfort, brak zmęczenia i znużenia, a tym samym dobre samopoczucie zarówno pacjentów, jak i personelu apteki.

3. Oświetlenie.

Zdecydowanie neutralne, delikatne, nie rażące. Zbyt ostre może powodować ból głowy i nieprzyjemne zjawisko powidoków. Najważniejsze, aby oświetlenie było sprawne, równomierne i jak najbardziej zbliżone do naturalnego. Świetnie sprawdzą się także delikatnie podświetlone zdjęcia, teksty, czy reklamy, które nadadzą wnętrzu bardziej nowoczesny charakter.

4. Kolor.

To plastyczne narzędzie do budowania atmosfery miejsca, a wiedza o jego właściwościach psychologicznych i fizycznych

pozwała na tworzenie świadomych i atrakcyjnych przestrzeni. Należy zwrócić przede wszystkim uwagę na temperaturę barw, które chcemy zastosować. Barwy chłodne, czyli te z palety błękitów i zieleni, stwarzają wrażenie elitarności, nowoczesności. Natomiast użycie barw ciepłych, z dominantą czerwieni i żółci, pozwoli na stworzenie bardziej radosnego, przytulnego wnętrza. Oczywiście każda barwa ma swój odcień cieplejszy i chłodniejszy. Odpowiednio zastosowane barwy mogą też optycznie zwiększyć przestrzeń lub wyeksponować te obszary, na które chcemy zwrócić szczególną uwagę pacjentów. Błędne jest przekonanie, że apteki powinny być sterylne, białe, bez wyrazu. W wielu pracowniach projektowych takie praktyki nie mają zastosowania. Nie wolno jednak przesadzać z kolorami – zbyt duża ich ilość sprzyja rozproszeniu, braku czytelności, a przede wszystkim wprowadza niepotrzebny bałagan. W aptekach sprawdzają się przede wszystkim te kolory, które wycisniają, relaksują, a więc pastele, fluidy, błękity, pudrowa lawenda, delikatne zielenie czy łagodne odcienie optymistycznych żółci. Chociaż obserwując apteki poza granicami Polski można zauważyć też miejsca, w których zastosowano mroczne, radosne i żywsze barwy.



Przykłady hiszpańskich aranżacji wnętrz aptek w Barcelonie i Santa Cruz



5. Wygoda.

Ważny jest łatwy dostęp do produktów, które podlegają samoobsłudze – ekspozycja na odpowiedniej wysokości, w zasięgu ręki, sprawia, że pacjenci chętniej podchodzą do regału, przeglądają ofertę, zapoznają się z opisami i w konsekwencji dokonują zakupu.

Niezbędne jest miejsce do odpoczynku – kanapa, fotel, stolik.

Klient oczekujący na swoją kolejkę, ale też osoba towarzysząca mu, chętnie usiądą, poczytają dostępne czasopisma, broszury.

W czasie wizyt w aptekach pacjentom często towarzyszą dzieci. Jeżeli przestrzeń jest wystarczająca, można przygotować mały kąciok dla malucha (stolik, krzeselka, bajki, kredki, kolorowanki, etc.). Dziecko nie rozumie dlaczego ma czekać w kolejce, w której zresztą niechętnie stoi i bardzo szybko się nudzi. Wygoda to także dostęp do okienka, bezpośredni kontakt z obsługą – niezbyt dobrze kojarzą się więc szyby, które stanowią dodatkową barierę w komunikacji.

6. Muzyka.

Łagodzi, uspokaja, relaksuje i odwraca uwagę od upływającego czasu. Nie powinna być inwazyjna, zbyt głośna, nachalna. Czy jest potrzebna w aptekach? Jak najbardziej. Ich wnętrza nabierają wówczas bardziej emocjonalnego charakteru.

7. Zapach, smak.

Brak nieprzyjemnego zapachu to sprawa oczywista. Ale wyobraźmy sobie aptekę, w której daje się wyczuć bardzo subtelną, delikatną i świeżą woń. I nie jest ona kojarzona z lekami, recepturami wykonywanymi na zamówienie...

Miłym akcentem stają się także umieszczone w odpowiednich miejscach (większa lada, stoliki obok siedziska) małe cukierki, którymi klient może się poczęstować.

8. Czystość.

To podstawa. Czyste półki, okna, lada, podłogi – to wszystko sprawia, że apteka staje

się bardziej wiarygodna, ale także przyjemna w odbiorze. Należy jednak bezwzględnie uważać na środki, których używamy. Często preparaty do czyszczenia charakteryzują się tak intensywnym zapachem, że powodują złe samopoczucie, a nawet ból głowy.

9. Personel - empatia i kompetencja.

Personel apteki to bardzo ważny czynnik budujący właściwą atmosferę. Nawet jeżeli w/w elementy zostaną odpowiednio przemyślane i wdrożone, zła obsługa może wszystko zniweczyć. Przyjazna, ciepła, serdeczna, empatyczna relacja z drugim człowiekiem, ale też wiedza i fachowa porada – to najczęstsze powody, dla których pacjent chętnie wraca w konkretne miejsce i jednocześnie poleca je swoim znajomym.



Podyskutuj o tym na forum!
www.farmacjapraktyczna.pl