



OKÉNKO DO APATYKY

APATYKA SERVIS, S.R.O. K PÉROVNĚ 945/7, 102 00 PRAHA 10, TEL.: +420 296 808 300, WWW.APATYKASERVIS.CZ, OBCHOD@APATYKASERVIS.CZ

VŽDY PŘIPRAVEN!

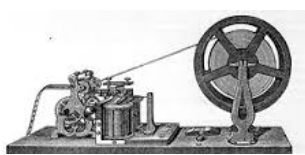
Zprofanovaný pozdrav pionýrů byl ve své době předmětem řady dobrých i špatných vtipů. Když si ale odmyslíme politické pozadí, je vůbec možné být vždy a na vše připraven? Není to jen zbožné přání ideologů a snaha po jednoduchém a úderném hesle?



Můžeme být připraveni na to, co známe a možná ještě o kousek víc, ale rozhodně nemůžeme být připraveni na všechno. Nemůžeme být připraveni a neexistuje lék na nemoci, které teprve přijdou. Neexistuje universální počítačový antivir na všechny škodlivé programy, které teprve jejich autoři vymyslí. Můžeme použít nedokonavý slovesný vid a tvrdit, že se „vždy připravujeme“, ale nikdy nemůžeme říct, že jsme skutečně připraveni vždy a na vše.

V dnešní překotně se vyvíjející době to ani není možné. Technologie, a nejen ty informační, jdou tak rychle kupředu, a abychom je mohli využívat, musíme se stále učit. Nikdo z nás nevystačí se školními znalostmi a celoživotní vzdělávání není prázdným pojmem.

Kromě nových poznatků ve svém oboru se ale musíme průběžně seznamovat i s pokrokem kolem sebe. Nelze se tvářit, že se nás technický rozvoj netýká a že pro nás zůstane vše při starém. Můžeme například ignorovat možnosti mobilních telefonů a používat je jen k telefonování. Ale to, že pošta zrušila telegramy, nás stejně donutí naučit se používat i posílání a přijímání textových zpráv.



Společnost Apatyka servis jako inovátor v oblasti informačních technologií pravidelně informuje své zákazníky i širokou veřejnost o novinkách a dalších změnách, které se týkají provozování výpočetní techniky v lékárnách. K předávání informací využíváme širokou škálu dostupných nástrojů. Někdo dává přednost krátkému sdělení s případným odkazem, kde lze nalézt podrobnosti. K tomu slouží informační kanály v lékárenském systému Mediox Pro ty, kteří preferují tištěné médium, je tu právě tento bulletin *Okénko do Apatyky*. Pro toho, kdo si rád přečte podrobný popis se všemi souvislostmi a případnými ukázkami jsou určeny Novinky, které vydáváme při každé větší změně v lékárenském systému. Učení podle návodu má výhodu, že se člověk může k některým tématům vracet, a především si může sám naplánovat, kdy se bude studiu věnovat.

„Je pozdě chystat lék, když dlouhými odklady zlá nemoc nabyla sil.“


Publius Ovidius Naso, římský básník

Naše dlouholeté zkušenosti ale ukazují, že samostudium, ať už z tištěných materiálů nebo z jejich elektronické verze, není pro uživatele tou nejoblíbenější formou, jak se s novými věcmi seznámit. Zvláště pokud se nejedná o naši hlavní činnost, ale

„pouze“ o seznámení s něčím, co sice k práci potřebujeme, ale není to prioritním cílem našeho snažení.

V naší pětadvacetileté praxi se jako optimální řešení pro seznámení s novinkami osvědčila osobní prezentace. Je sice náročnější na přípravu a časovou koordinaci, ale to vše vynahradí bezprostřední kontakt a možnost se na cokoliv zeptat. Kromě toho je setkání s uživateli z různých provozoven bezdennou studnicí inspirace a nápadů a místem pro výměnu nejzajímavějších zkušeností.

Lékařský systém Mediox je bohatý a košatý informační systém nabízející řadu funkcí a modulů. Tyto nadstavby nemají vliv na běžný chod provozovny, ale jejich používání přináší další možnosti ve využívání dat, které systém obsahuje. Protože nejsou každodenně využívanou součástí systému, připravujeme právě na tyto moduly vzdělávací semináře, které pořádáme pro jednotlivé lékárny či jejich uskupení.

Oblíbenou nadstavbou lékárenského  **WebManager** systému Mediox je moderní nástroj WebManager, který je určen pro úspěšné řízení. Je to zrovna ten příklad, kdy se uživatelé s úplným využitím modulu seznamují po jednotlivých krocích. K celému WebManagerovi je připraveno celkem dvanáct seminářů:

téma	počet hodin
Úvodní školení Web Managera	4
Pokročilé školení Web Managera	3
Účetnictví	3
Zaměstnanci pod kontrolou I	3
Zaměstnanci pod kontrolou II	2
Partneři pod kontrolou	2
Klientem kdekoliv	3
Cenotvorba pod kontrolou	3
Příprodej a záměny	1
Usnadnění práce s poukázkami	1
Podrobná analýza dat	8
Nakupují nejlevněji	2

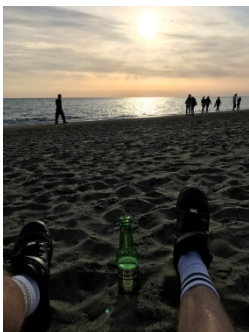
Specializované školení připravují a vedou naši dlouholetí zkušení pracovníci Jiří Šmejkal a Michael Loučka. V případě zájmu o bližší informace o jednotlivých školeních pište na adresu: obchod@apatykaservis.cz.



Petr Kvěch

Petr Kvěch pracuje od podzimu 2016 ve společnosti Apatyka servis jako hardwarový technik.

Petr Kvěch nastoupil v říjnu 2016 do hardwarového oddělení společnosti Apatyka servis v Praze na místo technika. Pochází z jižních Čech, ale slavné město husitů mu bylo malé a chtěl jít dál. Střední školu oboru Ekonomie a podnikání se zaměřením na informační technologie absolvoval ještě v Táboře, ale jeho další kroky už směřovaly do Prahy. Studium je krásná věc a jsou případy, že se při něm člověk někdy i něco naučí. Ale kolik takových studentů se v jedné třídě najde? Učitelé by mohli vyprávět. Koneckonců život sám o sobě je nejlepší škola. Jen kdyby to školné nebylo tak vysoké ☺



Ani Petr tehdy neviděl svoji světlou budoucnost v dalším vysedávání ve školních škamnách a tupém poslouchání stereotypních výkladů kantorů. Čerstvého maturanta lákala finanční nezávislost na rodičích. A i když první pracovní zkušenosti nebyly zrovna podle jeho představ a obsluha a programování CNC strojů ho zrovna nenaplňovala uspokojením, přinášela tato práce peníze a tím i možnost věnovat se dalším aktivitám.

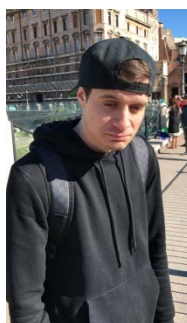
Dnes by už asi jednal jinak a ve studiu pokračoval. Je to přece jenom příležitost poznávat nové lidi a jejich názory nebo získávat další znalosti. Nic ale není ztraceno a není všem dnům konec. Navíc prudký vývoj informačních technologií vyžaduje si průběžně své znalosti doplňovat. Kdo chce pracovat v tomto oboru, ten nevystačí se starými středoškolskými vědomostmi a musí se vzdělávat celoživotně.

Petr se rozhodl odejít s přítelkyní do Prahy a i když v osobní rovině ne vše vyšlo, v profesní rovině to byl krok vpřed. Práce operátora helpdesku pro korporátní zákazníky v největší tuzemské telekomunikační společnosti byla přece jen barvitější a zajímavější. Přinášela nové podněty a výzvy. Kromě toho byla poutavá práce vynikajícím všelékem na samotu velkoměsta.



„I když svět jde kupředu, mládí musí stále začínat od začátku.“

Johann Wolfgang Goethe



Jenomže reorganizace a transformace, které čas od času postihují každou velkou nadnárodní korporaci, vedla ke zrušení pozic těchto operátorů u nás. Vše špatné je k něčemu dobré. Petra hledajícího si novou práci zaujal inzerát na pozici HW technika pro společnost Apatyka Servis a rozhodl se poslat životopis. S vedoucím oddělení si padli do oka, vyhrál výběrové řízení a tak už u nás pracuje půl roku.

Svůj volný čas dělí mezi novou přítelkyni, posezení s přáteli a své koníčky. Rád se věnuje umění. Kromě poslechu hudby aktivně kreslí pro potěchu svou i kamarádů.

Jeho největším snem je mít kolem sebe lidi, na které se člověk může spolehnout, kteří jsou ochotni sdílet radost i žal a podřet, pokud je to v těžkých situacích zapotřebí. Koho z nás by bavil život, kdyby byl jen procházkou rajskou zahradou a nepřinášel žádné překážky a výzvy?

Neustálé odkládání našich rozhodnutí do budoucna v jakékoliv těžké situaci nikdy nic nevyřešilo, protože pravdě nikdy neutečeme a za odklad se nic neschová. Neexistuje lepší řešení než to, které máme v danou chvíli k dispozici. ☺

Prokrastinace je vlastně lenost, kdy obelháváme smyšlenými důvody nejen své okolí, ale především sami sebe. Pokud dokážou být lidé více upřímní a prioritně si nebudou lhát ani v těžkých situacích, ubude zášti, zla i křivd. Jsou to sice idealistické představy, ale bez víry v ně a snahy se jim alespoň přiblížit by naše práce postrádala smysl.

„Skutečnost je taková, že když se člověk snaží a nebojí, lze si splnit část svých cílů. Práce hardwarového technika ve společnosti Apatyka servis mě baví a naplňuje. Dělán s počítači i s lidmi – instalace a opravy techniky, ale také konzultace a poskytování odborných rad uživatelům. A především je to kolektiv, který dodává práci smysl.“



DALŠÍ SETKÁNÍ S UŽIVATELI

K významným zákazníkům společnosti Apatyka servis patří nemocničních lékáren. Aktuálně více než padesát z nich používá náš moderní informační systém Mediox. Každá z těchto lékáren má své zvláštní podmínky a specifické požadavky. Nicméně při využívání výpočetní techniky lze vždy najít společný průsečík. Naše společnost získala za pětadvacet let své činnosti díky počtu klientů z řad nemocničních lékáren bohaté zkušenosti, o které se chceme podělit se všemi svými klienty.



Loni v létě jsme pořádali seminář určený pracovníkům nemocničních lékáren, kde

jsme prezentovali modul Kontrola surovin, modul Příprava a modul Evidence smluv. Kromě toho byly ukázány i praktické novinky pro nemocnice za poslední dva roky a krátký výhled do budoucna.

Podobné neformální setkání pro pracovníky nemocničních lékáren připravujeme v Praze ve

středu 12. dubna 2017 od 14 hodin

Tématem setkání bude tentokrát připravovaný cyklus školení a jeho první téma – **interní recept**.

Modul Interní recept aktuálně využívá polovina nemocničních lékáren. Jeho nasazení a plné využívání se pozitivně odráží v ekonomice celého zdravotnického zařízení. Interní recepty opatřené čarovým kódem neznamenaají jen zrychlení a tedy zefektivnění práce při výdeji v lékárně, ale rovněž umožňují pečlivě sledovat a pravidelně vyhodnocovat záchyt receptů vydaných a realizovaných v jednom zařízení.

Lékařenský systém Mediox pro nemocnice obsahuje řadu dalších modulů. Mimo jiné například:

- žadanky na léky a SZM,
- žadanky na centrové léky,
- žadanky na antibiotika,
- příruční sklady na odděleních,
- žadanky na ředění cytostatik.

Protože systém lékárny v nemocnicích musí vždy komunikovat s nemocničním informačním systémem, dodáváme i modul datového můstku pro vzájemnou komunikaci. Ten zajišťuje například načtení receptu, export ceníku či export záchytů. Ke každému modulu je připraveno specializované tříhodinové školení pod vedením zkušených lektorů.

Zájemci o neformální setkání nebo bližší informace o jednotlivých modulech mohou napsat na adresu: nemocnice@apatykaservis.cz.

TROCHA STATISTIKY NIKOHO NEZABIJE

V březnu byly zveřejněny výsledky prodeje mobilních telefonů v České republice za uplynulý rok. Jsou to každoročně publikované statistiky, jejichž zveřejnění většinou komentují jen odborníci, zatímco laická veřejnost je nechá bez povšimnutí. Tentokrát je ale porovnání nečekané – prodej mobilních telefonů meziročně poklesl o pět procent.

Co se děje? Došlo k jejich zdražení nebo jsme přestali být závislí na telefonní komunikaci kdekoliv a kdykoliv? Přes ten mírný pokles se u nás loni prodalo 3,2 milionu zařízení. To znamená, že si nové zařízení koupil každý třetí občan včetně nemluvnat!

Trh se zřejmě nasýtl, ale pokud měníme mobil každé dva tři roky, tak počet prodaných zařízení v příštích letech nijak významně klesat nebude.

A zajímavé je i to, že poklesl především prodej klasických mobilů a to o celou třetinu. Prodej žádaných „chytrých“ telefonů trvale roste.

DĚTEM

Společnost Apatyka servis tradičně podporuje vydávání publikací pro děti, které jim pomáhají zábavnou formou zvládat nejrůznější situace. Koncem loňského roku jsme podpořili jeden z hlavních projektů Českého červeného kříže, kterým je výuka první pomoci. Situace, kdy někdo z nás potřebuje rychle poskytnout první pomoc, se neodehrávají daleko od nás, ale jsou součástí našeho každodenního života.



Přispěli jsme k vydání titulu „První pomoc není věda“, který je určen především dětem, ale nejen jim. V brožurě nechybí ani křížovky či hry, na kterých si hned lze ověřit pochopení textu.

Výtisky, které jsme jako podporovatelé získali, rozdělíme mezi řešitele křížovek v našem *Okénku do Apatky*.

Bliží se Mezinárodní den dětí i konec školního roku. Máte pro nejmenší návštěvníky připraven dárek? I u vás určitě existují podobné projekty, kterými podpoříte dobrou věc!

APATYKA SERVIS
Pharmacy Software
a PHOENIX company

V jednoduchosti je krása!

Interní recept

Kolik času ztrácíme nepřesnými stále stejnými údaji do počítače?
Kolik chyb způsobí přehlédnutí při této monotónní činnosti?
Kolik lidských údajů se dá vešle klasického úloha vytisknout i čarovným kódem a přečíst šetrně, kterou mají v každé lékárně?

Moderní lékařský systém Mediox od společnosti Apatyka servis „umí“ přečíst a automaticky předvyplnit hlavní receptu. Výdej receptů se tímto způsobem značně zrychlí, zefektivní a eliminuje se chyba lidského činitele.

Pakud to umožňuje nemocniční systém, může čarovný kód nést i informaci o jednotlivých položkách receptu.

Součástí čarovného kódu je i interní kód z ambulantního systému lékaře. Informační systém Mediox umí tyto kódy exportovat pro následné vyhodnocení úspěšnosti záchytu receptů v rámci zdravotnického zařízení provozujícího ambulance i lékárnou.

Řekli o nás:

Nemocniční lékárna v Litomyšli se rozhodla používat čarovné kódy na receptech v době, kdy srovnání limitů a regulačních poplatků vyžadovalo uvedení řádku poplacení už při výdeji o několik až následně při restaci. Čarovný kód, který lékárně dává poplacení obsahuje také informaci o přiblížení kódu a zároveň poskytl, podstatně usnadnil práci na výdejním místě. Mnoho zdravotnických zařízení sdílají se námi: lékárník věrnou pacientku.

MgA. Vlasta Spurná – vedoucí lékárníka

NABÍDKY II

V minulém *Okénku do Apátky* čísla jsme si ukázali jak v systému Mediox nastavit nejjednodušší nabídku, kdy po určité dobu prodáváme za pevně stanovenou nižší cenu. Tento moderní lékárenský systém ale nabízí možnost nastavit i mnohem sofistikovanější nabídky. Mezi nejrozšířenější patří například poskytování bonusů za předem stanovených podmínek. Bonusem může být další přípravek zdarma nebo procentuální sleva v určité výši.

Postup při nastavení hlavičky nabídky pro bonus 1+1 a podobných akcí je stejný jako při nastavení jednoduché nabídky pevné ceny popsané v minulém článku NABÍDKY. V menu „Číselníky / Nabídky“ přidáme novou nabídku pomocí tlačítka „F5 Přidat“.

Při zadávání jednotlivých položek nabídky je nutné založit dva typy položek – první informuje, co zákazník získá, a druhá je definice podmínek, které musí kupující splnit. V prvním případě zvolíme na kartě Položka nabídky v poli „Nabídka typ“ možnost „Bonusová položka“. Získání bonusu může být podmíněno splněním všech nebo alespoň jedné podmínky. K rozlišení slouží zaškrtnuté políčko v druhém řádku. Údaj v poli „Název bonusu“ se zobrazuje na účtence pacienta a proto by měl být jednoznačný a jasně pochopitelný.

Podmínku, za které získá zákazník uvedený bonus, definujeme na další kartě Položka nabídky. V případě bonusové akce 1+1 zvolíme v první roletové nabídce „Nabídka typ“ možnost

„Podmínka bonusu - množstevní“. V druhém roletovém menu „Podmínka pro bonus“ vybereme bonusovou položku, pro kterou podmínku určujeme, to znamená název bonusu, jak jsme jej zvolili na předcházející kartě Položka nabídky s typem „Bonusová položka“. Číslo v poli „Počet kusů“

určuje, kolik kusů musí zákazník koupit, aby získal bonusovou položku za výhodnější cenu, kterou jsme uvedli na první kartě. Bonusovou akci 2+1 nastavíme tak, že na této kartě (typ „Podmínka bonusu - množstevní“) nastavíme „Počet kusů“ dva

a na předcházející kartě (typ „Bonusová položka“) nastavíme „Počet kusů“ jedna. Pokud to uděláme naopak, bude to systém považovat za bonusovou akci 1+2 a k jednomu prodanému produktu nabídne dva zdarma, respektive za výhodnější cenu.

Při expedici lékárenský systém Mediox automaticky upozorní na splnění podmínek konkrétního bonusu včetně výpisu bonusových přípravků. Výdej bonusové položky zaznamenáme standardním způsobem (zadáním názvu nebo naskenováním). Pokud bonus při expedici nezadáme, systém na to ještě jednou upozorní před vlastní kalkulací s možností se vrátit a bonusovou položku do kalkulace ještě zařadit.

Podmínky bonusů jsou při expedici průběžně kontrolovány a systém zabrání neoprávněnému výdeji bonusové položky. Pokud v průběhu transakce smažeme položku, která je podmínkou bonusu, nebo snížíme počet pod uvedený limit, systém nás na to upozorní a následně je bonusová položka automaticky z transakce vymazána.

Smyslem bonusových, slevových marketingových akcí je upoutat a získat zákazníka. V opačném případě je to zbytečné snižování výnosů. Z toho plyne, že zákazník musí být o cenové výhodě informován. V konfiguraci účtenky v systému Mediox je proto možné nastavit tisk názvu nabídky včetně vyčíslení slevy. Systém dále umožňuje tisk regálových cenovek s akční i přeškrtnutou původní cenou.

Modul *Nabídky* nabízí propracovaný a ucelený systém pro zpracování nejrůznějších akcí na podporu prodeje. Zde jsme uvedli pouze dva nejběžnější případy a pro jednoduchost jsme minimalizovali další rozšiřující podmínky. Jednotlivé podmínky lze různě kombinovat a možnosti modulu pokrývají všechny běžné i specifické slevové a marketingové akce, které lze v lékárně nabídnout.

Rozsah *Okénka do Apátky* neumožňuje úplný popis modulu a ani to není jeho cílem. Podrobnou charakteristiku najdete v aktuálním Uživatelském manuálu lékárenského systému Mediox případně na Novinkách, kde jsou uvedeny další příklady využití a nastavení bonusových akcí. V případě specifických požadavků, které zde nejsou uvedeny, se s důvěrou obraťte na systémového poradce lékárny, nebo využijte naše semináře, kde dáváme uživatelům našich informačních systémů prostor pro výměnu zkušeností. Naše systémy aktuálně fungují ve více než tisícovce lékáren a zkušeností je tudíž celá řada.



NEJLEPŠÍ PRACOVNÍK MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce února 2017 se stal

Drahošlav Bukovský.

Gratulujeme!

KRÁL JE MRTEV, AŽ ŽIJE KRÁL!

Pod tímto názvem jsme v *Okénku do Apatyky* v červnu 2011 končili anketu o lékárenském systému Mediox 2000^{Novum} a začínali novou soutěž na téma elektronické recepty. I dnes končíme jednu éru, o které jsme naše uživatele pravidelně informovali více než půl roku.

1. březnem 2017 nastala lékárnám povinnost elektronicky evidovat tržby (EET). Ke splnění této povinnosti se museli provozovatelé registrovat na Finanční správě a získat přístupové údaje k odesílání dat na její server. To bylo vlastně vše, co museli majitelé nebo statutární zástupci provozovatele aktivně udělat. Data na finanční úřad už odesílá sám systém, který tak programátoři museli naprogramovat. Běžný provoz po svých uživateli nevyžaduje žádnou další aktivní činnost. Po zprovoznění komunikace zůstává jejich jedinou povinností pasivně sledovat, zda se data přenášejí.

To ale neznamená, že končí také práce programátorů a analytiků. Z našich seminářů i z prvních týdnů reálného provozu EET vzešla řada podnětů, jak systém ještě vylepšit. Všechny je třeba pečlivě prozkoumat a ověřit, zda jsou efektivně realizovatelné a především zda jsou v souladu s platnou legislativou. Na návrhy, které projdou tímto sítím, se můžete těšit v některých příštích verzích Medioxu. Realizované úpravy budou podrobně popsány v Novinkách.

Je nutné si přitom uvědomit, že moderní lékárenský systém je vzájemně stále více a více provázanější. Jakákoliv úprava na jednom místě se promítne do řady jiných činností. Takže i zdánlivě jednoduchá lokální změna vyžaduje testování celého systému. Celý systém skladové evidence v lékárně je dnes natolik složitou záležitostí, že si ji bez využití výpočetní techniky nelze vůbec představit. Ostatně jako většinu dnešní lidské činnosti. A změny, které čekají české lékárenství v tomto a příštím roce, jen potvrzují, že to tak bude i nadále.

POMŮCKY: OEN. RESSEL, VHS, VOT	DOJÍT K ZÁVĚRU	MÍRA VĚTŠÍ NEŽ OBVYKLÁ	INICIÁLY FYZIOLOGA PAVLOVA	SLOVENSKY „PŮVAB“	OTÍKOVKA	VYKLENU- TÍM ZVĚTŠIT OBJEM		RUSKY „HLE“	ZNAČKA LUTECIA	ZNAČKA BICYKLŮ	ZNAČKA INSTANT- NÍCH POLEVEK	NĚŽNĚ HLADIT	ODSTRANIT POMOCÍ DLÁTA	BLOUZNIT	DÁMSKÝ KLOBOUK BEZ KREMPY
ČESKÉ MĚSTO							ZDLOUHA- VOST RENDLÍK								
3. DÍL TAJENKY															
PRODAT ČÁST NĚČEHO									STAR. NÁZ. FOSFORU ZMĚNA OD ZÁKLADU						
DOVED- NOST			OBILNINA (SLOVEN.) BILIŇON BITŮ					PRKÉNKO PODLAHY AUT. ŽELEZ. DRAH (ZK.)							
PRAVIT (KNIŽNĚ)				ZLODĚJ AUT (SLANG.) SKŘÍŇ						POHODNÝ PRIMITIV				BEZPEČ- NOSTNÍ SBOR	LŮŽKO
DOMÁCKY IRVIN					2. DÍL TAJENKY DOMÁCÍ ZVÍŘE						KONEC LANA INFORMO- VANÉ				
DRUH KARTY						FÁZE SKOKU ŘÍČNÍ RYBY						VZOR. OXI- DU TITANU ŘECKÝ BŮH VALKY			
	KNIŽNÍ SPOJKA	HUDEBNÍ TÓNINA ŽENSKÉ JMÉNO						VHODNÁ K ORBĚ NOR. ZÁV. PLAVEC					INICIÁLY SMOLJAKA SYSTÉM VIDEA		
NEŠTASTNÍ							ZBAVIT BARVY PÁDOVÁ OTÁZKA								
1. DÍL TAJENKY									4. DÍL TAJENKY						
DŘÍVĚJŠÍ VOJENSKÁ JEDNOTKA									VYNÁLEZCE LODNIHO ŠROUBU						

Tajenku křížovky zašlete do 15. dubna 2017 na Okenko@apatykaservis.cz a uveďte své jméno a adresu lékárny nebo její Id u společnosti Phoenix LV. Prvních dvacet autorů správných odpovědí získá od společnosti Apatyka servis dárek.

Tajenka křížovky z minulého *Okénku do Apatyky*: „KROK S APATYKOU JE KROK SPRÁVNÝM SMĚREM“

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

Efekt primarity

Efekt primarity je odborný název pro efekt pořadí neboli efekt prvního dojmu. Je to fakticky naše vlastnost vnímat mnohem silněji první informace než ty, které získáme později.

Každý člověk je sice jedinečnou osobou a nepochybně jeho vnímání je jedinečné, ale existují určité stereotypy, kdy se chováme většinou všichni stejně. Americký psycholog B.Hodges publikoval už před čtyřiceti lety své závěry, že se jen těžko vzdáváme prvního dojmu, zvláště, pokud jde o dojem negativní. To, že si lépe pamatujeme negativní vjemy je dáno tím, že na pozitivní jsme jaksi zvyklí a že je očekáváme.

Vstoupíte-li do jakékoliv provozovny, kde bude špína a prach, zapamatujete si to i do budoucna. Bude-li tam čisto a uklizeno, bereme to jako samozřejmost a později si to ani nevybavíme, pokud se nás někdo přímo nezeptá. Negativa si zkrátka pamatujeme lépe.

A proč si lépe pamatujeme první dojmů? Obvykle je tento dojem ovlivněn silnějším prožitkem, je pro nás nový a nečekáný. Protože zpravidla ještě neznáme všechny souvislosti, máme tendenci zevšeobecnit a zjednodušit. Domýšlíme si a to, co vidíme poprvé, si asociujeme s tím, co už známe. Logicky si to pak lépe a déle pamatujeme.

To vše je teorie, byť potvrzená dalšími výzkumy, testy a konečků i naší vlastní zkušeností. Jak se ale dají tyto poznatky využít v praxi?

Pokud víme, že efekt primarity je obecně lidskou a tedy i naší vlastností, můžeme se jí bránit jedině tím, že si ji uvědomíme a nepropadneme předsudkům.

Budoucí pedagogové i nejrůznější manažeři lidských zdrojů jsou varováni před takzvaným „haló-efektem“, kdy nového žáka či zaměstnance zaškatulkují podle účesu, aniž by si ověřili jeho znalosti a schopnosti. Ale většina lidí, tedy zákazníků v lékárně, podobným školením nikdy neprošla a zřejmě ani neprojde. Nikdy neslyšeli o efektu prvního dojmu a nikdy si neuvědomí, že se jím, byť podvědomě, řídí. Můžeme suplovat vzdělávací instituce a vyvěsit velké cedule „Nedejte na první dojem!“, ale byla by to sisyfovská práce.

Efekt pořadí je lidská vlastnost, kterou nezměníme, stejně jako nezměníme výšku lidské postavy a umístění očí, ale měli bychom ji umět využít. Využíváme ji třeba tak, že v této úrovni umísťujeme všechny důležité zprávy a upozornění, která chceme, aby si je zákazník určitě přečetl. Stejně tak můžeme, dokonce musíme, využívat toho, že si zákazník v oficině nejsilněji pamatuje první dojem. Dobrý pocit při vstupu je důležitý nejen proto, že je to první kontakt

mezi námi a zákazníkem, ale také proto, že pokud by byl tento pocit negativní, pamatoval by si ho zákazník mnohem, mnohem déle.

Co jste udělali proto, aby se pacient při vstupu do lékárny cítil dobře a byl příznivě naladěný? A vyzkoušeli jste si to? To, co může vyhovovat pracovníkům lékárny za tárů, mohou úplně jinak vnímat zákazníci před ní.

Není nic jednoduššího, než někoho požádat o popsání svých pocitů, když prvně vchází do vaší lékárny. Ten někdo mohou být zákazníci stejně jako přátelé mimo oblast lékárenství.

Dnes existují i poradenské firmy, které navrhnout uspořádání v lékárně tak, aby bylo účelné a přitom působilo příjemně. Společnost Apatyka servis s nimi spolupracuje a pro uživatele svého informačního systému zprostředkovává profesionální zpracování podobných návrhů nové dispozice lékárny.

V rámci pětadvacátého výročí založení společnosti nabízíme jako jeden z bonusů pro lékárny, které začaly používat Mediox v tomto roce, zpracování takového návrhu zdarma.

První pohled zákazníka je rozhodující i ve vaší lékárně. Udělejte maximum proto, aby byl spokojený a cítil se dobře. Spokojený zákazník je základ úspěchu.





APATYKA SERVIS
Pharmacy Software
a PHOENIX company

Profesionální zpracování

nové dispozice vaší lékárny



BĚŽNÁ CENA
18 000 Kč

CENA PRO NOVÉHO UŽIVATELE
SYSTÉMU MEDIOX
ZDARMA

První pohled je rozhodující!

PROČ

- Efekt novosti dokazuje lidský sklon pamatovat si více věcí, které jsme vnímali jako první.
- Při obsluze zákazníka je důležité jeho pozitivní naladění, a to je silně ovlivněno jeho prvním dojmem sotva vstoupí do oficíny. Udělejte něco pro to, aby se cítil příjemně.
- Vhodné rozmístění nábytku respektující zákaznický přístup je to nejmenší, co můžete s minimálními náklady udělat pro spokojený pocit pacienta.

PRO NOVÉ UŽIVATELE MEDIOXU

Pro nové uživatele lékárenského systému Mediox společnost Apatyka servis zajistí zpracování:

- nové dispozice lékárny zohledňující návaznost zázemí, prodejní zóny v oficině a maximalizaci volného prodeje;
- návrhu stavební dispozice v případě nové nebo rozsáhlé rekonstrukce;
- dispozice využívající stávající nebo, v případě zájmu, nově pořízený nábytek.

APATYKA SERVIS, s. r. o. | K Pěrově 945/7, Praha 10 | tel.: +420 296 808 300 | www.apatykaservis.cz | obchod@apatykaservis.cz | Servisní centra: Plzeň, Brno, Ostrava, Vysoké Mýto, Tábor, Turnov, Otrokovice