

**ФОКУС ВНИМАНИЯ** | citoИНФОРМ

- 04** ФАРМРЫНОК: главное
- 06** ЛС ДОСЬЕ: исследования, новинки, ребрендинг
- 07** НЕЛЕКАРСТВЕННЫЙ АССОРТИМЕНТ:  
в зоне внимания
- 08** КОСМЕТИКА: актуальное позиционирование

**ЖИЗНЬ И ПРОФЕССИЯ** | энциклопедия успеха

- 10** Строим отношения: конструктивная конфликтология |  
*Елизавета ЕФРЕМОВА*

**БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИИ** | от теории к практике

- 14** «Как есть» и «как надо»: вопросы оптимизации  
основных бизнес-процессов | *Павел ЛИСОВСКИЙ*
- 24** Транзакционные издержки: учитываем все |  
*О.В. БАЗАРКИНА, А.Н. ИБРАГИМОВА*

**ЗАКОН И ВЫ** | знать и использовать

- 34** Фармконсультация | *М.И. МИЛУШИН*

**ФАРМСПЕКТР** | важно, интересно, полезно**Школа фармаколога:**

- \* **38** Фитотерапия кожных болезней |  
*Н.В. ПЯТИГОРСКАЯ, Н.Б. ЛАЗАРЕВА, С.Л. МОРОХИНА*

**Фармкласс:**

- 46** Инсомния: современные подходы к лечению |  
*М.Г. ПОЛУЖТОВ*

**Логика инициативных продаж:**

- \* **50** Пищевое отравление | *Евгений ЗОЛОТУХИН*

**«КАК ЕСТЬ» И «КАК НАДО»: ВОПРОСЫ ОПТИМИЗАЦИИ  
ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

В статье представлены основные вопросы, ответы на которые должно получить руководство при планировании изменений в аптечной сети и описании ситуации «как есть». Что же оказывает решающее значение в построении эффективной структуры функционирования?

**ТРАНЗАКЦИОННЫЕ ИЗДЕРЖКИ: УЧИТЫВАЕМ ВСЕ**

Выявление и последующее снижение транзакционных издержек – основа не только повышения конкурентоспособности аптеки, но и обеспечения населения высококачественной и доступной фармацевтической помощью. Рассмотрим поэтапный подход к решению вопроса.

**Потребительский запрос:**

**54** Противогрибковые средства для местного и наружного применения |  
*Евгений ЗОЛОТУХИН*

**58** Практикум по аптечному ассортименту

**ВСЕ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ И КРАСОТЫ |**  
актуальный тренд

**62** Экспресс-аналитика |  
*TNS Gallup AdFact, DSM Group*

**66** Косметика в аптеке: проблема позиционирования | *Нана БЕХОРАШВИЛИ*

**Логика инициативных продаж:**

\* **68** Первый зуб | *Любовь ПРОНИНА*

**75** Смеси для питания грудных детей |  
*Наталья СМИРНОВА*

**Потребительский запрос:**

\* **78** Успокаивающие БАД | *Любовь ПРОНИНА*

**АПТЕКА В ГОРОДЕ |** география ритейла

**83** Дело принципа | *Евгений ЗОЛОТУХИН*

**TIME OUT |** интересно, что...

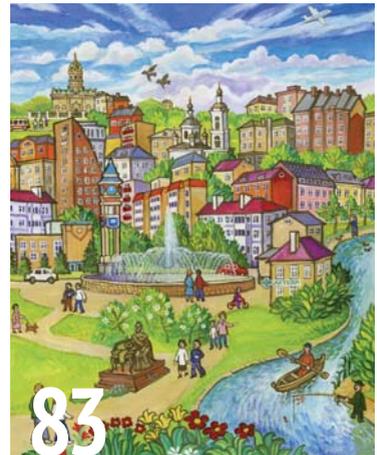
**86** Исследования в медицине:  
необычное в обычном



68

**ПЕРВЫЙ ЗУБ**

Как построить общение с клиентом при определенном запросе, преследуя при этом и интересы потребителя, и задачи эффективности продаж? Подробное изложение возможного алгоритма беседы при заявленной потребителем проблеме прорезывания зубов у детей.



83

**ДЕЛО ПРИНЦИПА**

В бурлящей от споров и противоречий фармацевтической рознице еще встречаются оазисы, для которых прибыль второстепенна. Не верите? Представляем: Константин Самбулов, 24-летний провизор, который открыл в Подмоскovie аптечный пункт 2 года назад.

\* — материал с контрольным билетом темы.