



medstop



Pressinformation | juli 2010

Medstop storsatsar på service – utbildar 800 medarbetare

Apotekskedjan Medstop ska bli bäst på service – hela personalen ska utbildas under flera års tid i samarbete med Vizuera.

– Vi tänker lägga handling bakom orden, det kommer att märkas på våra apotek, säger Fredrik Söderberg, VD Medstop.

Sedan apoteksmarknaden avreglerades för ett halvår sedan har ett antal nya aktörer etablerats. Kunderna har möjligen inte märkt så stora skillnader än, men för Medstops del har arbetet med att skapa en egen profil och identitet pågått sedan avregleringen.

För Medstop, som driver 62 fullserviceapotek i hela landet, har det arbetet inneburit en process som bland annat landat i en övertygelse om vilken position företaget vill inta:

– Servicen och driften av apoteken är och kommer att fortsätta vara ett prioriterat område för oss. Nu gör vi en storsatsning med service i fokus genom en långsiktig utbildning av personalen. Vi vill lägga allvar bakom orden, service är så oerhört mycket viktigare än bara läpparnas bekännelser.

De 800 medarbetarna har redan stor erfarenhet och kunskap om hur man möter kunder på apotek. På sikt handlar det om att ytterligare ingjuta närhet, energi och engagemang i mötet med kunden. Och det är så viktigt, anser Medstop, att det får ta både tid och resurser i anspråk.

– Vi möter en väldigt bred publik, med olika krav och förväntningar på oss. Därför måste arbetet göras från grunden. Det kommer att ta 1,5–2 år för att få hela personalstyrkan att genomgå utbildningen och därigenom uppnå vad vi definierar som Medstop-standard. Vi är glada att vi har Vizuera till vår hjälp i det här arbetet, det är en trygghet, säger Fredrik Söderberg.

Vizuera är specialiserade på anpassad utbildning av personal inom detaljhandeln samt att skapa lönsamhet. Ett stort antal stora och välkända varumärken har anlitat och anlitar Vizueras tjänster, som ICA-butiker, OKQ8 och Mio.

– Vi är vana att träna människor i att ta hand om sina kunder bättre och i att ge bra service. Vi har samtidigt fokus på lönsamheten och vi för ner kunskapen på butiksgolvet, så att varje enskild anställd känner att de kan påverka resultatet. Det är vår styrka, säger Olle Grönvalls, marknadschef Vizuera.

I utbildningens första steg kommer alla nyckelpersoner att utbildas. De ska i sin tur genomföra utbildningar på respektive apotek. Dessutom kommer samtliga medarbetare på Medstops huvudkontor i Sundbyberg att utbildas.