

Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Φαρμακείου

Συχνές Ερωτήσεις – Απαντήσεις

1. Ποια προϊόντα πωλούνται μέσα από τα online φαρμακεία;

Μέσα από τα Online φαρμακεία μπορούν να πουληθούν τα παραφάρμακα. Πωλούνται σε μεγάλο ποσοστό καλλυντικά, προϊόντα βρεφικής φροντίδας, συμπληρώματα διατροφής, βιταμίνες και είδη φαρμακείου όπως θερμομέτρα ή ακόμα και ζυγαριές. Απαγορεύεται να πωλούνται φάρμακα Online, και επί του παρόντος δεν πωλούνται ούτε Μη Συνταγογραφούμενα Φάρμακα (ΜΗΣΥΦΑ).

2. Σκέφτομαι να επενδύσω στο ηλεκτρονικό εμπόριο αλλά δε γνωρίζω τι επένδυση πρέπει να κάνω στον κλάδο αυτό. Μπορείτε να με βοηθήσετε;

Μια σοβαρή επένδυση στον κλάδο του online pharmacy μπορεί να είναι της τάξεως των 100.000 ή και 200.000 ευρώ. Γι' αυτό και το πρώτο βήμα θα ήταν να ορίσουμε τη στρατηγική για το νέο e-shop και να υπολογίσουμε τα έξοδά του για την πρώτη τριετία: από την κατασκευή του, τους ανθρώπους που θα απασχοληθούν, τα έξοδα που θα πρέπει να γίνουν σε επίπεδο marketing και σε διάφορα ηλεκτρονικά μέσα προκειμένου να γίνει γνωστό το ηλεκτρονικό μας κατάστημα και να αρχίσει να αποκτά κοινό και πελάτες, διάφορες τυχόν επενδύσεις που πρέπει να γίνουν σε τεχνολογικό εξοπλισμό, και στη συνέχεια να υπολογίσουμε μαζί τα έσοδα που μπορούμε να προσμένουμε, αναλαμβάνοντας να φτιάξουμε μαζί σας ένα αναλυτικό Business Plan.

3. Σε πόσο χρόνο θα πρέπει να διαθέσω αυτά τα χρήματα;

Το μεγαλύτερο μέρος από το ποσό που θα φανεί από το Business Plan ότι θα πρέπει να δαπανηθεί, συνήθως καλείστε να το δαπανήσετε μέσα στους πρώτους 12 – 18 μήνες. Είναι μια επένδυση εμπροσθοβαρής, γιατί πρέπει να γίνουν επενδύσεις σε εξοπλισμό και τεχνολογικές υποδομές, και πρόσληψη ομάδας και ανθρώπων για να γίνει το ξεκίνημα. Στο ποσό αυτό δεν έχουμε συμπεριλάβει το κόστος της αγοράς των προϊόντων. Στη συνέχεια μετά τους πρώτους 18 μήνες, το υπόλοιπο μέρος των εξόδων αφορά κυρίως marketing και προώθηση, και σταδιακά ενίσχυση σε ανθρώπινο δυναμικό και ανάπτυξη των λειτουργιών, όσο ανεβαίνουν σταδιακά οι παραγγελίες του ηλεκτρονικού καταστήματος. Οι επενδύσεις σε εξοπλισμό όπως για παράδειγμα η πλατφόρμα του e-shop ή ο γραφειακός εξοπλισμός, αποσβάνονται σταδιακά, αλλά εσείς καλείστε να τα έχετε πληρώσει από την αρχή.

4. Και αν επενδύσω το συγκεκριμένο ποσό, τι τζίρο αναμένεται να κάνω;

Σε μια επένδυση της τάξεως των 100.000 ή 200.000 ευρώ, ο τζίρος θα εξαρτηθεί από τη στρατηγική που θα ακολουθήσετε (θα πουλάτε μόνο στην Ελλάδα ή θα στοχεύσετε και σε αγοραστές του εξωτερικού), και από το marketing που θα ενεργοποιήσετε. Οι εξειδικευμένοι μας Σύμβουλοι, που αναλαμβάνουν το λεγόμενο Business Plan του e-shop είναι σε θέση να σας κατευθύνουν σωστά, ώστε να γνωρίζετε το τζίρο που θα προσεγγίσετε.

5. Και πόσο θα είναι το κέρδος μου; Πότε θα αρχίσω να έχω κέρδος;

Η κερδοφορία στο ηλεκτρονικό φαρμακείο δεν έρχεται από την πρώτη μέρα ούτε από τον πρώτο χρόνο. Όπως και κάθε επένδυση, θα αποσβέσει μέσα στο χρόνο, τυχαίνει όμως να αποσβαίνει πιο σύντομα από ότι άλλες επενδύσεις, πχ η αγορά γης. Η Συμβουλευτική μας ομάδα μέσα από το Business Plan μπορεί να σας δείξει πώς μπορείτε να διαχειριστείτε τα έξοδα και το marketing, ώστε να έρθει η απόσβεση περίπου στον 2^ο χρόνο και μετά τον 3^ο χρόνο περίπου να είστε σε κερδοφορία.

6. Πώς μπορείτε να υπολογίζετε τα έσοδα που πρόκειται να έχει το ηλεκτρονικό μου κατάστημα;

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο όλα είναι μετρήσιμα. Στην τηλεόραση γνωρίζεις πόσοι άνθρωποι θα δουν τη διαφήμισή σου αν παίξει σε συγκεκριμένη εκπομπή και σε συγκεκριμένη ώρα, αλλά δεν γνωρίζεις πόσοι θα πάνε σε ένα κατάστημα να αγοράσουν αυτό που είδαν. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο είσαι σε θέση να γνωρίζεις πόσοι θα οδηγηθούν μέσα στο ηλεκτρονικό σου κατάστημα αν δουν τη διαφήμισή σου (γιατί πληρώνεις με το κάθε click που κάνουν, οπότε αν ορίσεις το κόστος που είσαι διατεθειμένος να δώσεις, γνωρίζεις πόσους επισκέπτες να αναμένεις, και υπολογίζεις στη συνέχεια κατά προσέγγιση σε τι ποσοστό αυτοί θα οδηγηθούν σε αγορά του προϊόντος σου). Ειδικά στον κλάδο του online φαρμακείου, οι δείκτες αυτοί είναι γνωστοί. Έτσι είμαστε σε θέση να υπολογίζουμε προσεγγιστικά τα έσοδα, έχοντας μελετήσει τους αντίστοιχους δείκτες που ισχύουν στον κλάδο του online pharmacy.

7. Πόσο κοστίζει να φτιάξεις ένα e-shop;

Η απάντηση αυτή εξαρτάται από τους στόχους που εσείς έχετε. Μπορείτε να κατασκευάσετε ένα απλό ηλεκτρονικό κατάστημα, σαν όλα τα άλλα, απλά για να προσφέρετε και αυτή τη δυνατότητα στους αγοραστές σας, και είναι σεβαστό. Αυτό μπορείτε να το κάνετε και με τη βοήθεια ενός απλού προγραμματιστή και να μην σας κοστίζει πολύ. Αλλά αντίστοιχα δε θα αναμένετε και εξαιρετικά αποτελέσματα.

Μπορείτε όμως να επενδύσετε και σε ένα πιο σύγχρονο ηλεκτρονικό κατάστημα, που θα εξασφαλίζει ωραία αγοραστική εμπειρία για το χρήστη που το επισκέπτεται, που θα έχει κάποιους αυτοματισμούς στις προτάσεις των προϊόντων, που θα αναδεικνύει τα προϊόντα, που θα κάνει το χρήστη να ξοδέψει περισσότερα, που θα του κάνει πρόταση να το ξαναεπισκεφτεί μετά από το Χ χρονικό διάστημα για να ξαναβάλει παραγγελία. Αυτό το e-shop μπορεί να κοστίζει – ανάλογα με τις προδιαγραφές που μπορούμε να ορίσουμε μαζί σας – και 20.000 ή και 30.000 ευρώ.

8. Έχω ήδη ένα ηλεκτρονικό φαρμακείο αλλά δεν έχει ιδιαίτερες πωλήσεις. Γιατί συμβαίνει αυτό ενώ όλοι μιλάνε για το ηλεκτρονικό εμπόριο και το online φαρμακείο;

Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τους οποίους μπορεί να μην «πουλάει» το ηλεκτρονικό σας κατάστημα. Θα πρέπει να αναρωτηθείτε για τα εξής:

- Έχετε επενδύσει σε ένα χρηστικό site, σύγχρονο, με αυτοματισμούς που μπορεί να ανεβάζουν την μέση παραγγελία του χρήστη;
- Έχετε δώσει έμφαση στην αγοραστική εμπειρία, δηλαδή να μην είναι περίπλοκο το μενού και αβίαστα ο χρήστης να μπορεί να επιλέγει τα προϊόντα και να οδηγείται στο τελικό βήμα χωρίς αποσπάσεις;
- Έχετε διαμορφώσει μηνύματα που να υπενθυμίζουν στους παλιούς σας αγοραστές να ξαναεπισκεφτούν το κατάστημά σας;
- Έχετε δώσει έμφαση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, ώστε να λαμβάνει γρήγορα τα προϊόντα του, και να μπορεί χωρίς περίπλοκες διαδικασίες να αλλάξει κάτι;
- Έχετε δώσει έμφαση σε λέξεις-κλειδιά μέσα στο site, ώστε να μπορεί να το διαβάσει η Google και να το αναδείξει σταδιακά και να το φέρει πιο ψηλά στις αναζητήσεις;
- Έχετε επενδύσει στο marketing και την προώθησή του; Αν δε μάθει κάποιος για αυτό το ηλεκτρονικό κατάστημα, πώς να το επισκεφτεί;
- Έχετε συνδεθεί με την πλατφόρμα του Skroutz στην οποία όλα τα ηλεκτρονικά φαρμακεία καταχωρούν τα προϊόντα τους, και οι αγοραστές το επισκέπτονται για να συγκρίνουν τιμές;
- Γνωρίζετε πως αν διαθέσετε ένα X ποσόν για διαφήμιση του ηλεκτρονικού σας καταστήματος, θα σας έρθει πιθανότατα πίσω πολλαπλάσιο έσοδο σε τζίρο;
- Έχετε κάποιον άνθρωπο να ασχολείται με την προώθηση του ηλεκτρονικού καταστήματος;

9. Εσείς γνωρίζετε σε ποια εταιρεία πρέπει να απευθυνθώ για να μου φτιάξουν το e-shop; Πώς θα ξέρω αν κάνουν καλή δουλειά;

Η Συμβουλευτική Ομάδα έχει βοηθήσει στην κατασκευή δεκάδων e-shops από διάφορους κλάδους, ένδυση, υπόδυση, φαγητό, super market, καλλυντικά, online φαρμακεία. Δεν μπορεί να σας προτείνει κάποια συγκεκριμένη εταιρεία για να απευθυνθείτε για να σας κατασκευάσουν το e-shop, γιατί η απόφαση με ποια εταιρεία θα συνεργαστείτε είναι δική σας. Μπορεί να σας συμβουλεύσει όμως για τεχνικά ζητήματα ώστε η επιλογή να γίνει με μικρότερο ρίσκο. Τον συνεργάτη θα τον επιλέξετε εσείς, και θα τον έχετε συνεργάτη σας σε όλη τη διάρκεια ζωής του e-shop, να υποστηρίζει τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος και να λύνετε μαζί τα όποια τεχνικά προβλήματα μπορεί να προκύπτουν.

10. Μου έχουν αναφέρει διάφορες πλατφόρμες για e-shops, και ότι άλλες είναι καλύτερες από κάποιες άλλες. Εσείς ποια πλατφόρμα θεωρείτε ότι θα ταίριαζε στην περίπτωσή μου;

Υποστηρίζουμε γενικότερα ότι καλό είναι να επιλέξετε μεταξύ πλατφορμών «ανοιχτού κώδικα», που σας δίνουν την ευελιξία να κινηθείτε με όποια εταιρεία επιθυμείτε και αν δεν σας ικανοποιεί η συνεργασία, να αλλάξετε συνεργάτη και να απευθυνθείτε σε άλλη εταιρεία που δουλεύει κι αυτή σε ανοιχτό κώδικα. Οι «κλειστού κώδικα» πλατφόρμες ανήκουν σε

συγκεκριμένες εταιρείες, οπότε αν διακόψετε την συνεργασία σας με την εταιρεία που κατασκεύασε το site σας, τότε αναγκαστικά πρέπει να κατασκευάσετε νέο e-shop, γεγονός που δεν είναι πολύ πρακτικό

11. Μπορώ να πουλήσω και στο εξωτερικό μέσω του online φαρμακείου μου;

Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει το θετικό ότι μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση στα προϊόντα σας από οπουδήποτε στον κόσμο. Μάλιστα υπάρχουν ελληνικές μάρκες καλλυντικών πολύ δημοφιλείς στο εξωτερικό που οδηγούν αγοραστές να τις αναζητούν στα ηλεκτρονικά φαρμακεία. Αρκεί το site σας να είναι κατάλληλα μεταφρασμένο ώστε ο αγοραστής να κατανοήσει τα χαρακτηριστικά κάποιου προϊόντος και εύκολα να τοποθετήσει την παραγγελία του. Στη συνέχεια, συνεργαζόμενοι με εταιρείες courier μπορείτε να αποστείλετε προϊόντα στο εξωτερικό μέσα σε πολύ λίγες ημέρες.

Για περισσότερες πληροφορίες: κ. Βίκυ Νικολοπούλου, τηλ. 210 3739035, nikolopouloun@excelixi.org ή κ. Λάμπρος Τσιακανίκας, τηλ. 210 6291402, Itsiakanikas@excelixi.org