

Педиатрическая служба «Антошки»

«АНТОШКА» — НЕ ПРОСТО СЕТЬ МАГАЗИНОВ ДЕТСКИХ ТОВАРОВ, «АНТОШКА» ОКРУЖАЕТ ЗАБОТОЙ МАЛЫШЕЙ ЕЩЕ ДО ИХ РОЖДЕНИЯ, ПРОСВЕЩАЯ, ОБУЧАЯ И ВДОХНОВЛЯЯ БУДУЩИХ МАМ. НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ РАБОТАЕТ 30 ШКОЛ БУДУЩИХ МАМ «АНТОШКИ» И 3 ШКОЛЫ СОСТОЯВШИХСЯ МАМ В РАЗНЫХ ГОРОДАХ УКРАИНЫ. КРОМЕ ЭТОГО, КАЖДАЯ КОРМЯЩАЯ МАМА МОЖЕТ РАССЧИТЫВАТЬ НА БЕСПЛАТНЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ ПЕДИАТРА, СПЕЦИАЛИСТА ПО ГРУДНОМУ ВСКАРМЛИВАНИЮ.



Школы мам

Благодаря Ирине Яцун, руководителю педиатрической службы, восемь лет назад была создана первая Школа будущих мам. На сегодняшний день в педиатрической службе работают 23 педиатра, которые консультируют клиентов в торговых залах магазинов, дают рекомендации по питанию и гигиене, ведут занятия в Школах мам. Только в одесском регионе в 2016 году число таких школ с одной возросло до шести. По пять школ работает в киевском и во львовском регионах, четыре в харьковском, и в днепропетровском регионе — 6. Открываются школы и в небольших городах Украины, таких как Бровары, Борисполь, Буча и Черноморск.



Днепр, Школа будущих мам
Future Moms' School in Dnepr

В процессе лекций врачи-педиатры освещают наиболее волнующие будущих родителей темы, демонстрируя различные товары, устраивая дегустации, отвечая на все интересующие вопросы: от гигиены будущей матери и новинок среди товаров по уходу за ее кожей — до вопросов, связанных с трудностями грудного вскармливания, введением прикорма или завершением лактации. Посещаемость групп в Школах мам обеспечивает подготовку и виртуозное владение материалом, способность лекторов увлечь слушателей. Врачи-педиатры заранее готовятся к каждой лекции, подготавливают «корзину потенциальных покупок». Помимо лекций, которые касаются самих родов, ухода за малышом и детского питания, есть интересные специфические семинары, например, «Роль игрушки в развитии ребенка».

Pediatric services at “Antoshka”

“ANTOSHKA” IS NOT JUST A CHAIN STORE OF CHILDREN’S GOODS, IT CARES ABOUT BABIES BEFORE THEIR ARRIVAL TEACHING AND INSPIRING EXPECTANT MOTHERS. TODAY THERE ARE 30 “ANTOSHKA” SCHOOLS FOR FUTURE MOTHERS AND 3 SCHOOLS FOR NEW MOTHERS IN DIFFERENT CITIES AROUND UKRAINE. MOREOVER, EVERY NURSING MOTHER CAN GET FREE CONSULTATIONS AND ADVICE FROM AN EXPERIENCED PEDIATRICIAN AND EXPERT ON BREASTFEEDING.

MOMS’ SCHOOLS

Thanks to Irina Yatsun, the head of Pediatric Services, the first school for future mothers was established 8 years ago. Today there are 23 pediatricians who can provide consultations for customers in trading areas on nutrition and hygiene and give lessons at Moms’ Schools.

In Odessa region the number of these schools increased from one to six in 2016. There are 5 schools in Kiev and Lvov regions. Four schools operate in Kharkov region and 6 - in Dnepropetrovsk region. Moms’ Schools are being opened in such



Занятия в Одессе проводит перинатальный психолог Светлана Клышкань
In Odessa lessons are given by Svetlana Klyshlan, perinatal psychologist

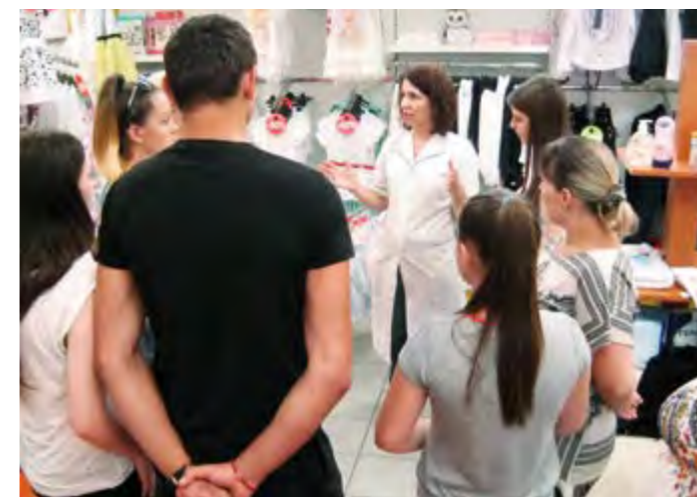
В большинстве магазинов лекции проходят на территории торгового зала (специальные помещения есть только в харьковском и одесском ТРЦ «Антошка» и в одном из магазинов Днепра). Однако ценность таких школ состоит прежде всего в просветительской работе, которая ведется с будущими родителями, в установлении с ними продолжительного и плодотворного контакта.



В «Антошке»-Бровары занятия ведет врач-неонатолог Иван Михайлович Гаврилюк
Lessons are given by Ivan Gavriiliuk, neonatologist (Antoshka, Brovary)



Врач-консультант Светлана Мороз на профильной выставке в Днепре, сентябрь 2016
Svetlana Moroz, a physician and consultant, visiting Medical Industry Expo in Dnepr in September, 2016



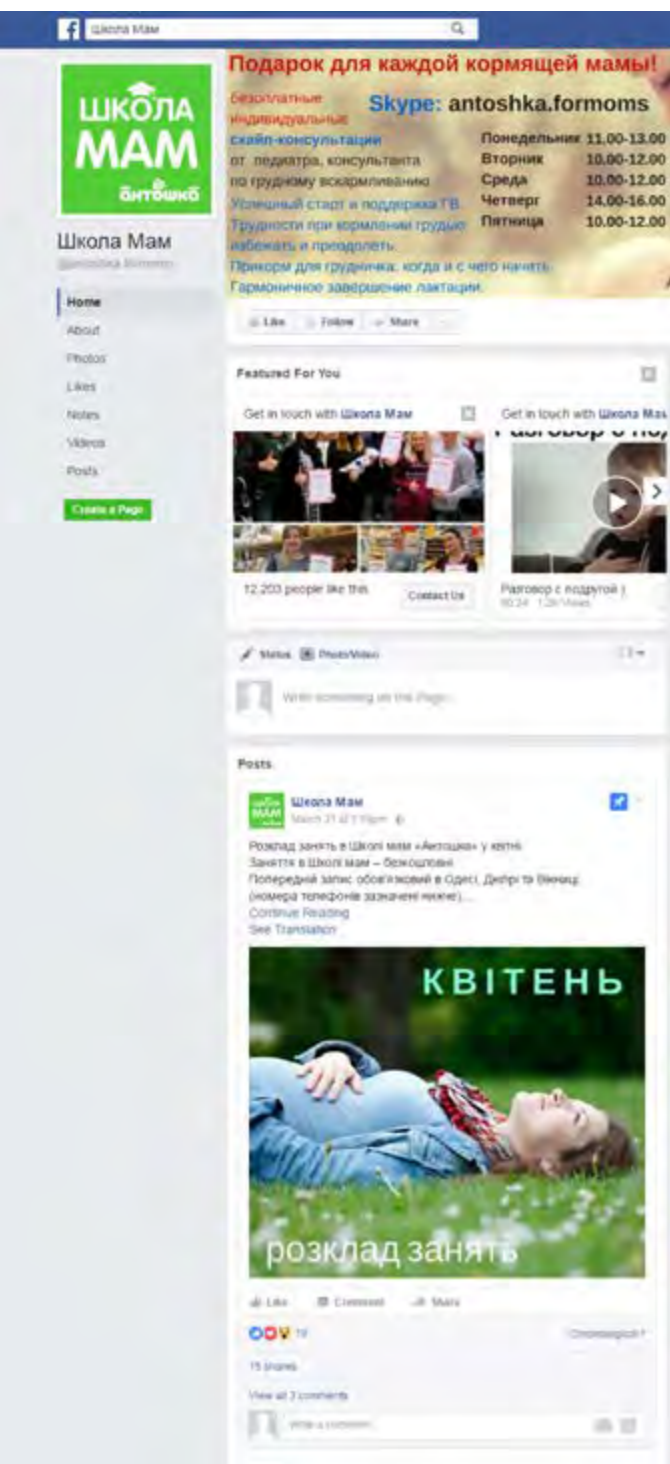
Ukrainian towns as Brovary, Borispol, Bucha and Chernomorsk.

In their lectures pediatricians cover the most disturbing issues for expecting parents. They demonstrate various goods, perform tasting events and answer the questions ranging from future mothers' hygiene and skin care goods to breastfeeding problems, introduction of complementary foods or lactation suppression. As consultants master their topics perfectly they can easily keep the audience attention, it causes the high rates of the schools attendance. Pediatricians prepare for their seminars in advance and collect "a basket of potential purchases". Besides lectures on labours, baby care and nutrition there are also interesting seminars such as "The importance of a toy for child development".

Most lectures are delivered in the trading area of a store (special rooms are only in "Antoska" stores in Odessa and Kharkov and one - in Dnepr). The value of these schools is in their educational work and the effect it has on future parents.

SOCIAL NETWORKS

The information about Moms' Schools schedule and skype-consulting is updated regularly on "Antoshka Moms' School" page on Facebook. There are also a lot of positive comments and warm thanks. One can ask any question on the topic and get the answer.



Социальные сети

Информация о расписании Школ мам и скайп-консультирования оперативно обновляется на страничке группы «Школа мам Антошка» в Facebook.

Там же можно прочесть большое количество позитивных отзывов и благодарностей, и задать интересные вопросы, на которые обязательно ответят.



Ирина Яцун:

«Мы очень гордимся страницей в Facebook, потому что у нас нет специалиста по интернет-сообществам или специального освобожденного человека. Это работа педиатров. И, невзирая на то, что в работе с социальными сетями мы дилетанты, всего за год мы добились внушительных результатов: у нас уже больше 12 000 подписчиков.»

Я думаю, это связано с таким теплым и продолжительным контактом, который нам удастся установить. Однажды побывав на лекции, пообщавшись в Facebook, получив консультацию в скайпе, мамы снова и снова возвращаются к нам. Наши клиенты приходят с теплом, помня, как проходили Школу будущих мам. И это очень приятно. Это контакт и доверие, которое мы смогли заслужить».

Скайп-поддержка по грудному вскармливанию

Выступая популяризаторами грудного вскармливания, поддерживая и просвещая будущих родителей, педиатры «Антошки» стремятся добавить гармонию в молодые семьи. Привлечение к заботе о малыше не только мам, но и пап, и бабушек еще больше укрепляет связь клиентов с «Антошкой».



Скайп-консультирование, которое Ирина Яцун проводит каждый день с марта 2016 года, безусловно, является продолжением заботы о малышах, которую «Антошка» начинает оказывать еще до их рождения.

На занятиях в школах будущих мам всегда есть возможность получить информацию о грудном вскармливании, задать любые вопросы, но проблемы, которые могут возникнуть — индивидуальны. Столкнувшись с ними, мамы нуждаются в поддержке и помощи.

«Даже те, кто уже справился с проблемой по грудному вскармливанию, обращаются и по другим вопросам: по смешанному вскармливанию и введению прикорма. Все это очень важные моменты. И то, что мы продолжаем их дальше сопровождать, вызывает еще большую привязанность к «Антошке» и к нашей службе.»

BREAST-FEEDING SKYPE-SUPPORT

Being among those who support the idea of breastfeeding and educate young parents “Antoshka” pediatricians are aiming to make young families’ relationships more harmonious. Attracting not only mothers but also fathers and grandmothers to child care makes customers’ connection to “Antoshka” stronger.

Undoubtedly, skype-consultation that has been conducted by Irina Yatsun since March 2016 is a part of the child care program that “Antoshka” provides before babies’ arrival. There is always an opportunity to ask questions on breastfeeding during the lessons at school, but the problems that woman face can be quite individual and mothers need help and support. “Those who have already overcome breastfeeding problems can ask about mixed feeding and introduction of complementary food. These moments are very significant. We continue supporting them and it causes more attachment and loyalty to “Antoshka” and our service.”

TRAINING

Pediatricians prepare to their lectures together with “Antoshka” category managers on nutrition and hygiene directions.

According to Irina Yatsun, the success of pediatric service directly depends on employees training. “New workers do not know the details of our work whatever experienced they are. It is not only about being familiar with goods and giving medical information.



Работа по развитию бренда «Антошка»

Подготовка врачей-педиатров к занятиям проходит в тесном контакте с категорийными менеджерами «Антошки» по направлениям питания и гигиены. В лице Ирины Семеновой, руководителя по развитию бизнеса направления «гигиена», педиатрическая служба «Антошки» нашла верного единомышленника и помощника.



Светлана Клышкань была награждена номинацией «Мастер успеха» («Мастер результата») по итогам прошлого года и книгой «Мифы и люди» за 15-летнюю работу в компании Under last year outcomes Svetlana Klyshkan got “Master of result” award and the book “Myths & Mortals”.



Светлана Мороз получила высшую награду RedHead по итогам 2016 года за профессиональные успехи Svetlana Moroz was honored with RedHead highest award for her 15-year experience and professional

В частности, благодаря ей в ноябре 2016 года «Антошка» принял участие в акции, посвященной детям, рожденным до срока, которая проходила в Киеве и имела общекраинское значение. Участие в таких мероприятиях дает возможность донести людям информацию об уникальных услугах, которые предлагает педиатрическая служба «Антошки».

Работа на развитие и популяризацию сети магазинов «Антошка» не является прямой обязанностью педиатрической службы, но все действия педиатров, в конечном счете, влияют на узнаваемость и хорошую репутацию, на привлечение новых клиентов и долгосрочные взаимоотношения с ними.

Ирина Яцун: «Я считаю, что педиатр — очень важный человек в магазине, потому что во всей компании только он способен удержать внимание беременной женщины, ее мужа, бабушки в течение 1–1,5 часов. И не просто удержать, но при этом суметь рассказать о товаре, ответить на вопросы, уделить внимание всем, кто находится в помещении, которое зачастую не очень приспособлено для лекции. Это колоссальный труд, на самом деле. Но он нравится, потому что он — творческий. Никогда не бывает двух похожих лекций, это вам скажет любой наш педиатр: как не готовься, но когда ты выйдешь к аудитории, вопросы будут другие, слушатели будут другие. Тебе известна тема, ты ее уже читал, но двух одинаковых лекций, как и двух одинаковых беременных, не бывает».



Киев, Школа будущих мам
Future Moms' School, Kiev





Обучение

По словам Ирины Яцун, важнейшую роль в успешности педиатрической службы играет подготовка сотрудников: «Новые сотрудники, приходящие к нам, каким бы стажем они не обладали, не знакомы с тонкостями нашей работы. Ведь наша специфика состоит не просто в знании и изучении товара, и не просто в правильной подаче медицинской информации о нем. Нужно уметь владеть вниманием клиента, затрагивая на лекции ту или иную тему, ответить на все поставленные вопросы и продемонстрировать всевозможные товары. Так как клиент устает от рекламы и обилия товаров, педиатр должен быть и психологом, и акушером-гинекологом, и уметь продавать. И моя работа, прежде всего, связана с разносторонней подготовкой наших сотрудников».

В сентябре минувшего года в ходе ежегодной встречи педиатров «Антошки» были не только подведены определенные итоги работы. Виктория Мазурик, менеджер по обучению и развитию персонала, провела тренинг, который был создан специально под нужды и потребности педиатров, выполняющих две важные роли:

педиатров-консультантов и преподавателей Школы будущих мам.



Виктория Мазурик:
«Это здорово, что у нас есть возможность предоставлять нашим покупателям дополнительный сервис — обучать и помогать будущим мамам и папам стать лучшими родителями. Моей задачей было удовлетворение потребности педиатров в обучении публич-

ным выступлениям, установлении контакта с группой, работе со сложными ситуациями во время лекций. Совместно с Ириной Ивановой Яцун мы разработали программу обучения, учитывая запрос лекторов. Мне было очень приятно работать с аудиторией, ведь все участники были активны и вовлечены, нацелены на развитие своих навыков в качестве преподавателей. Будучи уже профессиональными врачами, наши педиатры стремятся развиваться как лекторы, и быть лучшими на обеих ролях».

It is necessary to be able to keep customer's attention covering various topics during the lecture, answer all the questions and show all the relevant goods. A customer is bored with a lot of advertisement that is why a pediatrician should be a psychiatrist, an expert in pregnancy, and a skilled seller at the same time. My work is to prepare well-rounded employees."

Last September the results of the work were sum up at the annual meeting of "Antoshka" pediatricians and Viktoria Mazurik, the training and development manager, conducted a workshop for those pediatricians who perform the duties of both consultants and teachers at Future Moms' School.



Конференция педиатров «Антошки» в Одессе, 20 сентября 2016
Conference of "Antoshka" pediatricians in Odessa on September, 20, 2016

