

FARMASIET

1

2

3

westrum.no

.Gordon

gordondelivery.com

.Gordon

BES

Hvordan forandre 500 år gamle vaner?
Elisabeth Haug, CEO



For å forandre vaner kan man fikse ting som ikke funker, eller gjøre vanlige ting på nye måter

 Medievaner

NETFLIX

 Spotify®

 Handlevaner

oda **FARMASIET**

 Reisevaner

 **airbnb**

 Transportvaner

 Nabobil.no

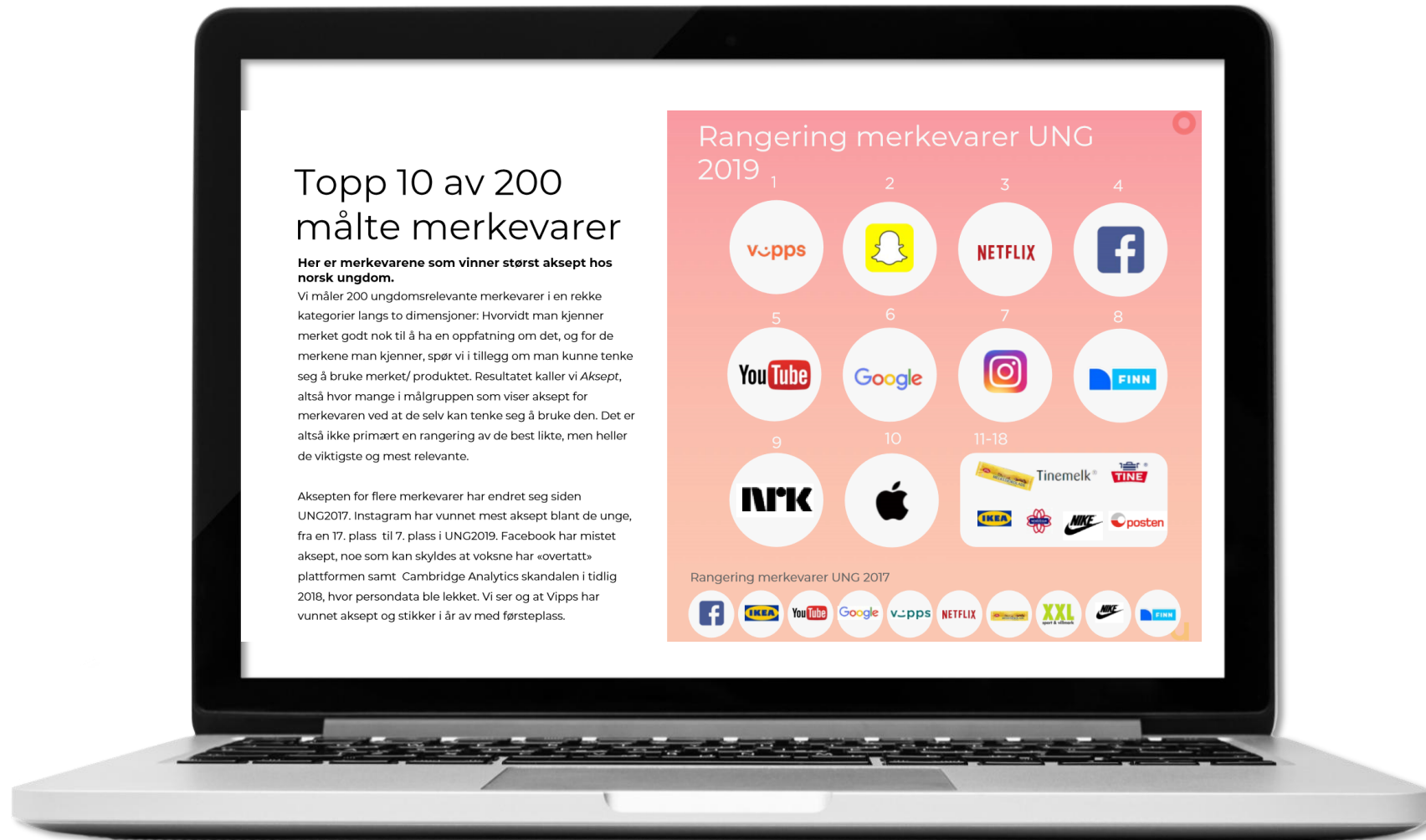
 **UBER**





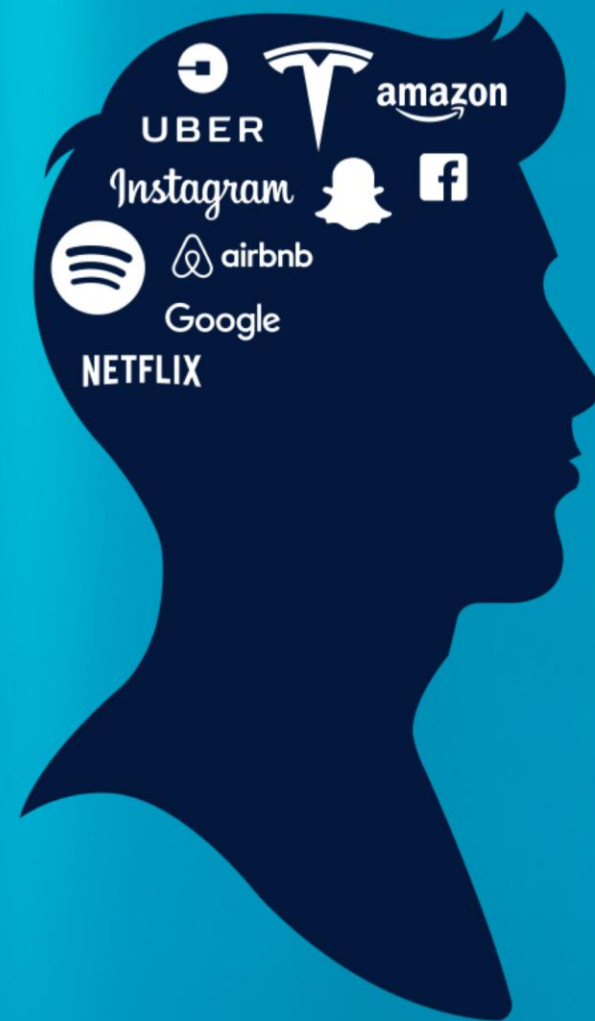
FARMASIET

De sterkeste merkevarene snakker om hvilke problemer de løser og brukeropplevelsene de ønsker å skape



**“Et navn med
kraft til å påvirke”**

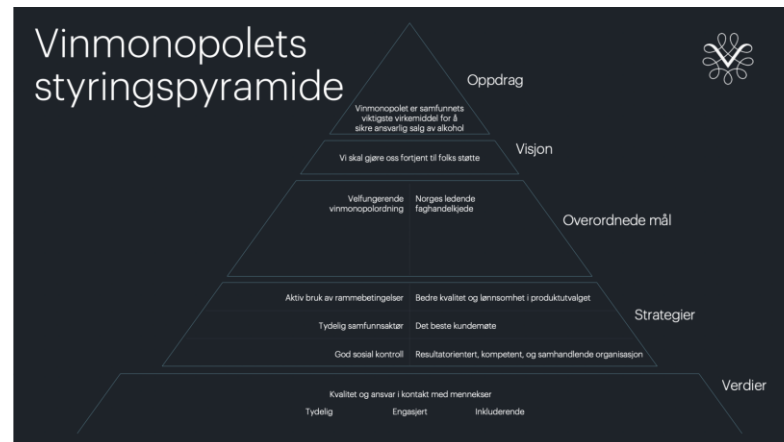
Kapferer



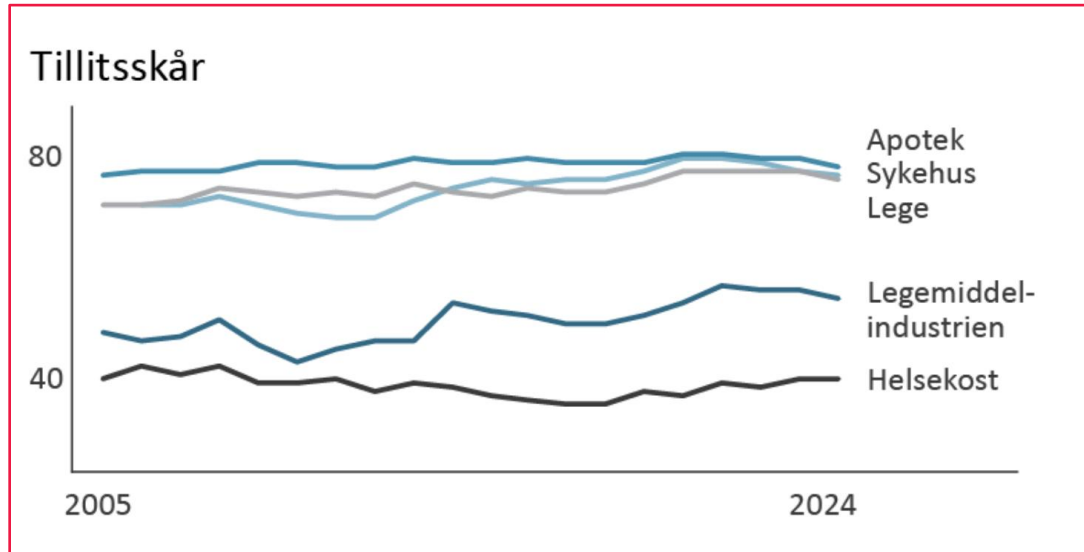
Et klart målbilde skaper kraft – når alle forstår sin rolle, får vi felles språk og retning

Metode; Raketter og Rebeller

- Hva er vår overordnet strategi?
- Vårt oppdrag?
- Våre kundeløfter?
- Våre verdier/leveregler?



Innsikt om kategorien er utgangspunktet for strategien



FARMASIET



Wikipedia

W

En vane eller uvane er en automatisk oppførselsrutine som gjentas regelmessig, uten at man tenker over det.[1] De er lærte, ikke instinktmessige, menneskelige oppførseler som kommer automatisk, uten eksplisitt synkron intensjon av personen. Personen er kanskje ikke oppmerksom på eller bevisst eller klar over oppførselen. Når personen blir gjort oppmerksom på oppførselen kan de ofte greie å kontrollere den.

Først må du vite hvem som “eier” vanen i dag og kategoridrivere

50%

 **APOTEK 1**

~370 locations

30%

vitusapotek+

~200 locations

14%

Boots Apotek

~150 locations

FARMASIET

1 location

apotera

 **APOTEK FOR DEG**

 **apotekia**

 **Apotekhjem.no**

 **e-apoteket.no**
stedet for gode helsekjøp

Balder apotek

 **SAPURA**
Helse og livsstil

 **Apotekdirekte.no**

FARMASIET

Du må vite hvilke «smerter» folk kjenner på i hverdagen



ANSTRENGENDE:
9%



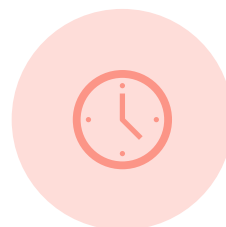
KØLAPPER: 21%



RESEPTVARER
LANG TID: 18%



RÅD JEG IKKE
TRENGER: 23%



ÅPNINGSTIDER:
20%



UTSOLGT: 35%



UBEHAGELIG: 24%

FARMASIET

Oppdrag



Vi skaper morgendagens apotek

Vi leder utviklingen som gjør digitale apotek helt dagligdags.

Ambisjoner



Hjelp til en smertefri hverdag

Hos oss får du relevante produkter for deg, og trygg hjelp når du måtte trenge det. Vi kan ikke kurere alt som knirker i hverdagen, men vi skal hjelpe deg der vi kan. For vi er apoteket som bare fikser det!



Et «life hack» rett og slett

Ved å inspireres av de beste og hente inspirasjon utenfor våre kjente rammer, skaper vi forbløffende gode kundeopplevelser. Vi er ditt ess i ermet, en tjeneste som gjør hverdagen et hakk enklere.

Kompass



Vi bygger tillit

Alle skal føle seg trygge når de handler hos oss. Vår helsekompetanse er synlig og tilgjengelig, og kunder får det de trenger når de trenger det.



Vi er nysgjerrige

Med øra på stilk og trente naser snuser vi opp data, innsikt og kunnskap hver eneste dag. Vi lytter til kunder, partnere og medarbeidere når vi tar valg, og velger grundig forståelse fremfor magefølelse.



Vi heier på fremtiden

Vi tar ansvar og vil at valgene vi tar bidrar til noe som er bra for folk, planeten, og for Farmasiet. Mens vi vokser tar vi skalerbare valg.



Vi skaper vekst

Vi utfordrer oss selv og markedet fordi vi vet at bedre alltid er mulig. Vi gir oss ikke før vi har flyttet hele apotekbransjen.



Vi er smartere sammen

Vi er åpne for nye ideer og kunnskap. Vi tar smartere valg når vi sparrer, fordi to hoder tenker bedre enn ett. Med tilbakemeldinger og heiarop blir vi et sterkere lag.



Vi fikser sammen

Vi vet at tempoet vi lever i krever at alle tar initiativ og ansvar. Vi får ting gjort, og er stolte av alt vi får til sammen. Vi er apoteket som bare fikser det!



Vi gøtser sammen

Vi elsker en utfordring og med en ekte «vi gir oss aldri»-holdning leter vi etter måter vi kan gjøre Farmasiet enda bedre. Vi har stor takhøyde og støtter hverandre når vi går på trynet.

Leveregler

Alle må vite hva vi skal løse for kunden, hvor vi skal og hvem vi skal være for hverandre

Oppdrag



Vi skaper morgendagens apotek

Vi leder utviklingen som gjør digitale apotek helt dagligdags.

Ambisjoner



Hjelp til en smertefri hverdag

Hos oss får du relevante produkter for deg, og trygg hjelp når du måtte trenge det. Vi kan ikke kurere alt som knirker i hverdagen, men vi skal hjelpe deg der vi kan. For vi er apoteket som bare fikser det!



Et «life hack» rett og slett

Ved å inspireres av de beste og hente inspirasjon utenfor våre kjente rammer, skaper vi forbløffende gode kundeopplevelser. Vi er ditt ess i ermet, en tjeneste som gjør hverdagen et hakk enklere.

Kompass



Vi bygger tillit

Alle skal føle seg trygge når de handler hos oss. Vår helsekompetanse er synlig og tilgjengelig, og kunder får det de trenger når de trenger det.



Vi er nysgjerrige

Med øra på stilk og trente naser snuser vi opp data, innsikt og kunnskap hver eneste dag. Vi lytter til kunder, partnere og medarbeidere når vi tar valg, og velger grundig forståelse fremfor magefølelse.



Vi heier på fremtiden

Vi tar ansvar og vil at valgene vi tar bidrar til noe som er bra for folk, planeten, og for Farmasiet. Mens vi vokser tar vi skalerbare valg.



Vi skaper vekst

Vi utfordrer oss selv og markedet fordi vi vet at bedre alltid er mulig. Vi gir oss ikke før vi har flyttet hele apotekbransjen.

Levere regler



Vi er smartere sammen

Vi er åpne for nye ideer og kunnskap. Vi tar smartere valg når vi sparrer, fordi to hoder tenker bedre enn ett. Med tilbakemeldinger og heiarop blir vi et sterkere lag.



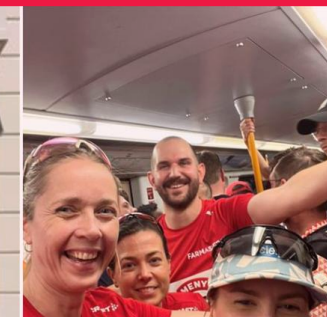
Vi fikser sammen

Vi vet at tempoet vi lever i krever at alle tar initiativ og ansvar. Vi får ting gjort, og er stolte av alt vi får til sammen. Vi er apoteket som bare fikser det!



Vi gøtser sammen

Vi elsker en utfordring og med en ekte «vi gir oss aldri»-holdning leter vi etter måter vi kan gjøre Farmasiet enda bedre. Vi har stor takhøyde og støtter hverandre når vi går på trynet.





#2 Kultur spiser faktisk strategi
til frokost (og lunsj og middag)

FARMASIET

Vi er først, men ikke størst

Over 1 million kunder har prøvd Farmasiet siden 2016

Vi har en unik kundebase sammenliknet med fysiske apotek, med flere menn og unge kunder enn gjennomsnittet.

Supert at også kjølevarer kan bestilles på nett med superrask levering som vanlig fra Farmasiet

Helt fantastisk å slippe å lete etter medisinen jeg trenger, eller bekymre meg for levering på en varm sommerdag.
Nydelig!

Alt var helt perfekt 🙌
Supert tilbud

10/10 livet mitt er enklere,
tusen takk!

Fungerte veldig bra.
God kommunikasjon fra
Gordon hele veien.

Positivt overrasket over hvor veldig raskt bestillingen ble levert
– og det rett på døren!
Trygg og fin opplevelse! Bra jobbet! 👍

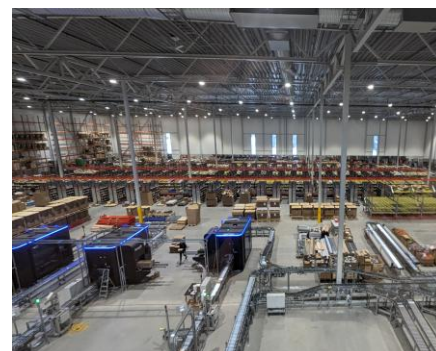
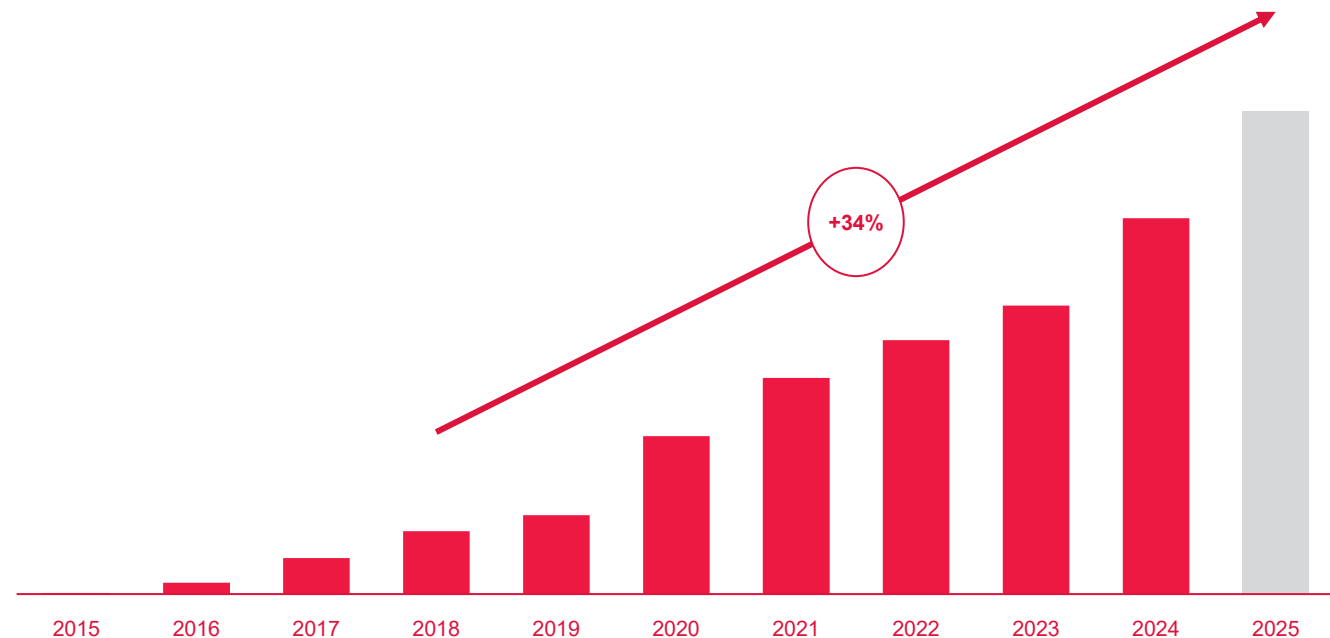
Dette gikk veldig bra, kommer til å bruke dere mere, bruker en del medisiner på resept fast. Bra priser å 👍

FARMASIET

Kundeløftene må leveres på av alle, hver dag!



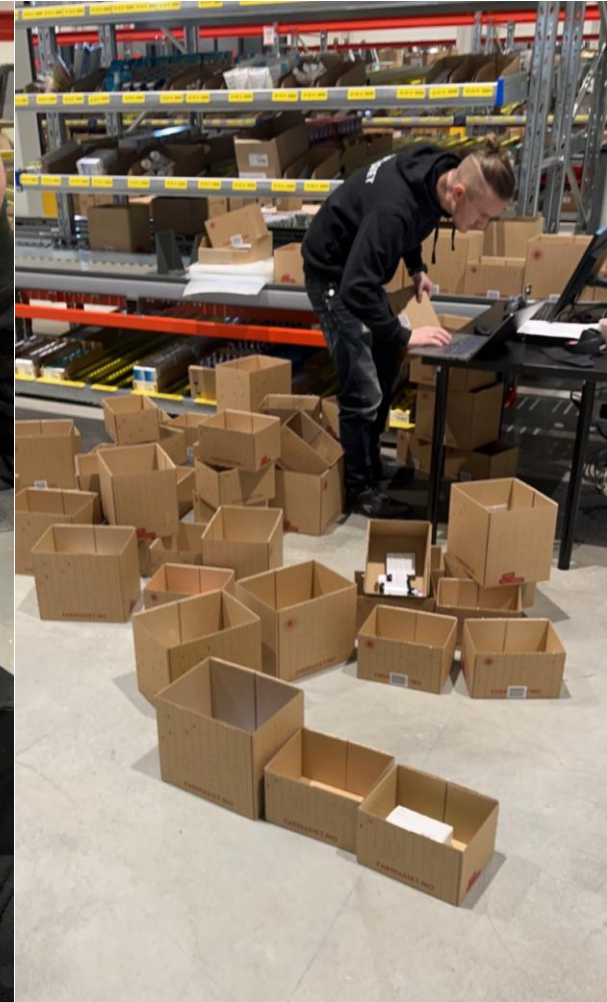
FARMASIET



Vi bygger skinnene mens toget går
– det klarer vi bare #sammen



En laaaaang dag med feilretting, nødstopper og baluba! Vi er oppe igjen og gleder oss maks til å ta i mot alle i Logistikk i morgen 🙌



FARMASIET





Takk for oppmerksomheten!