**Формируй свое пространство**

Возможно, вы сами замечали за собой: войдя в одно помещение (квартиру, дом, магазин), хочется как можно дольше в нем задержаться; а в другом — ощущаешь необъяснимый дискомфорт. Настроение портится или поднимается — непонятно, почему.

Иногда психологический комфорт обеспечивается порой незаметными, не осознаваемыми деталями интерьера. Они воздействуют подспудно, но именно благодаря оформлению пространства в нем становится уютно — или же его хочется поскорее покинуть.

Чтобы создать иллюзию большого пространства, совершенно незаменимы зеркала: они удваивают помещение, создают впечатление простора. Фэн-шуй — восточное искусство формирования пространства — считает зеркала в торговом зале верным способом усилить приток положительной энергии. Однако использовать зеркала нужно с умом. Зеркала служат для удвоения числа покупателей в магазине и удвоения кассового поступления в конце дня, поэтому зеркало должно отражать ваш кассовый аппарат (это удваивает продажи) и покупателей. Считается, что магазины, правильно использующие зеркала, чрезвычайно прибыльны. Фигурные зеркала с острыми углами не годятся; просто покройте зеркалами всю стену или витрину. Следите, чтобы не создавался эффект "отрезания голов" или отрезанных ног, лучше сделать зеркала в человеческий рост.

**Пространство зала**

Пространство может обволакивать или давить. Успокаивать или угнетать. Располагать или вызывать отторжение. Увы, первостольник не выбирает помещение для аптеки. Внести изменения в архитектуру тоже не в его власти: если у торгового зала низкий потолок, то на ряд посетителей он будет "давить", а то и вызывать приступы клаустрофобии, - и с потолками тут ничего не сделаешь. Но даже в тесном и низком зале можно правильно расставить акценты, и у посетителя возникнет ощущение, что здесь "много воздуха".

Если начальство прислушивается к вашим советам по части ремонта, то важно напомнить, что впечатление высоких потолков достигается некоторыми хитростями, например: продолжить цвет стен по возможности выше и даже выкрасить этим же цветом сам потолок (желательны пастельные, светлые тона); так же работает вертикальный рисунок (вертикальные полосы подчеркивают высоту стен и в то же время придадут небольшой аптеке домашний, уютный вид,— если это в вашем стиле). Арки также поднимают потолок визуально (не обязательно делать дверь в виде арки или стрельчатые окна, достаточно символически нарисовать арки на стенах).

Чтобы визуально увеличить объем помещения, нужна не очень высокая мебель небольших размеров: витрины не должны "давить" формой и размерами, взгляд посетителя должен свободно скользить над ними. Пол с мелким и неброским рисунком также создает ощущение протяженности.

Очень важны светлые тона окраски стен, светлые жалюзи, чисто вымытые окна. Грамотная подсветка также визуально увеличивает помещение и способна создать ощущение уюта и тепла.

Знатоки фэн-шуй считают, что в торговом зале следует расположить элементы интерьера под углом ко входу: вместо того, чтобы располагать мебель вдоль стен, расставить полки и витрины под разными углами по диагонали. Это поощряет посетителей бродить по торговому залу, по контрасту с прямоугольной конфигурацией, где углы могут стать проблемными зонами застоя.

**Мелочи жизни**

Возможно, никто не посоветуется с первостольником, когда речь идет о ремонте; но хоть как-то украсить и обжить аптечный зал можно, даже если в аптеке буквально все стандартизировано.

Не предлагаем украшать зал вышитыми салфетками, но сделать его роднее и ближе покупателю можно и без столь радикальных средств.

Колокольчик, нежно и мелодично звякающий при входе в небольшую аптеку, создает ощущение приватности: к доброму старому другу пришел долгожданный гость!

Коврик для вытирания ног при двери с какой-нибудь забавной картинкой — тоже поможет покупателю войти в торговый зал "с той ноги".

Весьма услаждают зрение цветы. Бывает, что они приветствуют посетителя еще на улице, у входа в магазин, и это всегда располагает прохожего. Если есть возможность в теплое время года повесить при входе в магазин пару кашпо (как теперь модно) или даже установить по обе стороны входной двери напольные вазы с растущими в них цветами, — это просто замечательно (только постарайтесь, чтобы посетители не задевали головами кашпо и не спотыкались о вазы).

Срезанные цветы в торговом зале смотрятся необычно, привлекают внимание, радуют и расслабляют. Понятно, что зимой мало кто станет тратить на это деньги, а летом — почему бы не привезти аккуратный букетик с дачи? Дикие, полевые цветы смотрятся особенно трогательно. И вам приятно, и посетителю. Самый напряженный человек умиляется при виде васильков и ромашек. Увидите, насколько проще в такой обстановке контактировать друг с другом. Однако и здесь следует позаботиться о том, чтобы вазочку или бокал сложно было задеть сумкой или верхней одеждой.

Маленькие цветы в горшочках, желательно цветущие, — например, фиалки - украсят любую нишу или окно. Лучше не располагать их рядом с товаром: заденут и разобьют. Вьющиеся растения украсят некрасиво оголенный участок стены, но не должны закрывать все, что должен видеть покупатель (плакаты на стене, например).

Большие цветы в горшках уместны в зоне отдыха. Там их никто не покалечит сумкой, не зацепит полой пальто, и там они уместнее всего: отдыхать среди зелени приятно.

Кстати о зоне отдыха: она должна быть. Хоть какой-то пятачок, где посетитель может сесть, поставить сумку, полистать рекламный буклет. Желательно, чтобы это была не старая обшарпанная банкетка и не стул, а что-нибудь поприличнее. Даже если зал совсем крошечный, пуф и маленький столик в углу не "съедят" много места. Кроме обычных рекламных буклетов, возможно, стоит разложить на столике журналы о здоровье, популярный справочник — пусть посетитель просвещается с пользой для дела! На всякий случай прикрепите у столика авторучку на гибком шнуре: мало ли что, вдруг понадобится покупателю записать название препарата или вычеркнуть наименование из списка покупок. Покупатель по достоинству оценит комфорт и заботу о себе. Блокнот с отрывными листами идеальное довершение вашей любезной помощи посетителю, но только опять же привяжите его к ножке стола, если боитесь рассеянных посетителей.

Хотите быть оригинальными? Заведите птичек в клетке. Желательно не певчих: кенор сведет вас с ума бесконечными трелями, да разговор с покупателем под его надрывные коленца затруднителен. А вот какая-нибудь милая, ненавязчивая щебетунья (ну, пусть даже попугайчик) только украсит интерьер, будет вызывать улыбку у посетителей и оттянет на себя внимание детей, пока их замученные родители совершают покупки.

Располагать клетку желательно где-нибудь в углу, в зоне отдыха.

Ту же роль может сыграть аквариум с яркими рыбками.

Возле входа в аптеку не забудьте разместить урну для мусора (если об этом не позаботились городские власти). Обеспечите чистоту при входе, и покупателю удобнее.

**"Хэнд мэйд" - сделано руками!**

Самый недорогой способ украсить аптеку, сделать ей "лицо" — не постесняться и приложить свою руку.

О мелких животных вроде хомячка, увы, придется забыть: редкое начальство пойдет на столь решительную "инновацию", да и запах маленькие грызуны распространяют отнюдь не аптечный. Однако если вы все-таки хотите привнести в имидж вашей аптеки элемент "домашности ", поселите в зале, где-нибудь в уголке отдыха или на подоконнике... мягкую игрушку. Белый зайка или мягкий медвежонок не только прикуют внимание малышей, но и создадут ощущение уюта, доброты, тепла и мягкости. Игрушка не должна быть громоздкой, если аптека невелика: самому маленькому посетителю должно быть нетрудно заключить ее в объятия.

Желательно брать не что-то типовое и безликое, а с "характером ": такая игрушка может стать своеобразным добрым символом аптеки. Однако со своеобразием тоже не переборщите: задача аптечной игрушки — не шокировать, а умилять.

Таким образом можно привнести свою "изюминку" в маленькую, "домашнюю" аптеку. Можно купить красивые елочные игрушки к Новому году, но такие есть в каждом магазине, — а можно дать каждому сотруднику самому вырезать снежинку, написать на ней свое имя и привесить за ниточку к потолку — или на стекло наклеить, например. Кто-i то из работников аптеки хорошо рисует? А почему бы на время праздников не разрисовать витрину, как делают в Европе в частных магазинах? И о скидках можно оповещать тем же способом. Да, потом придется отмывать; зато насколько вы будете выделяться из общей массы!

Чтобы сделать аптеку ближе к покупателю, следует привносить в ее оформление элементы совместного творчества. Охотнее всего на интерактивные контакты идут дети. Пока мама выбирает препарат, займите ребенка в уголке отдыха рисованием — и недели за 2 у вас наберется приличное количество рисунков, чтобы расположить их на стенде и устроить конкурс (каждому участнику — воздушный шарик в награду, а победителю витамины — аптека не разорится). Рисунки могут быть посвящены свободной тематике; или, например, конкурс по мотивам сказок о докторе Айболите. А потом эти же рисунки могут стать неповторимым украшением для вашей аптеки: простая деревянная рамочка сделает каждый их них произведением искусства, и голые стены уже не будут выглядеть так сухо и официально. Кстати, рисунки лучше всего вешать рядом с товарами для детей и в уголке отдыха.

Свойство детского рисунка и детской игрушки - они "релаксируют " взрослого человека, заставляют улыбнуться, оттаять душой.

Конкурс детских стихов (например, о болезнях и здоровье) — тоже целый кладезь аптечной "атмосферы". Дети бывают поразительно точны и оригинальны в формулировках, их "незамыленный" взгляд дорогого стоит, так что эти поэтические перлы могут очень пригодиться. По окончании конкурса можно набрать удачных цитат, написать их (крупно) фломастером, а у автора попросить автограф. И вот — готовы любительские слоганы для украшения зала, вроде такого: "Я люблю гематоген, больше ничего не ем. Слава Герасимов, 8 лет". Чем не реклама?

Взрослых тоже можно подключать к совместному творчеству (и ничто, кстати, не увеличит их лояльность к вашей аптеке больше — ведь человек ценит именно то, во что "вложился"). Лист ватмана, на котором в День рождения аптеки все желающие посетители разноцветными фломастерами напишут пожелания вашей аптеке (и, может быть, получат за это небольшие подарки) — этот лист может еще месяц-другой украшать аптечный зал.

А слоган для аптеки? Почему бы не объявить конкурс по району с обещанием приза? Мало ли среди посетителей творческих людей. А потом самостоятельно сделать плакат с выигравшим слоганом. И обязательно поблагодарить других участников конкурса, сказав, как трудно было выбрать лучший лозунг. После такой акции каждому будет приятно заглянуть в аптеку, ради которой он так постарался.

И о банальностях

Эксклюзив эксклюзивом, но есть вещи, которые неизменно производят впечатление на посетителя и уместны в любой аптеке. Табличка "Добро пожаловать" при входе и надпись "Всегда вам рады, заходите еще!" на выходе подспудно отпечатывается в памяти.

Украшение зала к праздничным дням тоже никто не отменял. Елочные игрушки и веточки к Новому году; разноцветные шары к 8 марта... Банально и традиционно, но работает: повышает настроение, располагает к покупкам.

Если стандарты позволяют, можно немножко украсить в честь праздника униформу: например, крохотный игрушечный колокольчик или еловая веточка, приколотые к груди в новогодние праздники, создадут праздничное настроение и вам, и покупателю. В тех же целях покупаются специальные пульверизаторы с "праздничными" запахами елки и мандаринов (запахи - самые мощные "создатели настроения").

Просто проявите фантазию. И вокруг вас возникнет особое пространство: уютное, светлое и радостное.

**Список литературы**

Журнал «Фармацевтическое обозрение»№ 7, 2006 год.