

здравоохранение

«Укрупнение рынка обязательно произойдет»

В последние годы в Петербурге одним из крупнейших предприятий на рынке пластической хирургии и эстетической медицины стал институт красоты «Галактика». В беседе с Андреем Ершовым главный врач отделения медицинской косметологии **Алексей Богатенков** поделился информацией о том, как клиника пережила локдаун, о возможной трансформации рынка после пандемии и необходимости постоянного обучения персонала.

— экспертное мнение —

— Алексей Игоревич, расскажите, как вашему предприятию удалось пережить локдаун прошлого года?

— Знаете, вся эта ситуация на наш рынок повлияла довольно странным образом. Сам период локдауна, когда все было закрыто, оказался существенно негативно, в этом нет сомнений. Хотя далеко не все клиники закрылись, некоторые продолжали работать. Будучи ответственной клиникой, которая заботится как о здоровье пациентов, так и о здоровье собственного персонала, мы честно закрылись, и это был тяжелый момент. Мы нервничали, конечно, сильно, и весь коллектив нервничал, но, к счастью, это было очень недолго. После того как мы заново открылись, возник так называемый отложенный спрос, народ хлынул на процедуры. Можно сказать, что мы толком испугаться не успели. Пошел наглыб пациентов, и те месяцы, которые традиционно в нашей сфере считались «мертвым сезоном», продемонстрировали значительное превышение выручки, поэтому никакой катастрофы не произошло. Три месяца закрытия клиники были действительно нервными, но дальше нагнали быстро. Нагнали и даже перегнали.

— А сколько сейчас работает в организации человек?

— Примерно 300 сотрудников.

— Удалось ли за прошедший год сохранить коллектив?

— Это была приоритетная задача, коллектив — это наша большая ценность, и мы не могли позволить себе кого-то потерять. Удержали всех, не только врачебный состав. И мы этим действительно гордимся.

— Сколько времени потребуется вашему предприятию, чтобы выйти на доковидный уровень?

— Мы его уже обогнали.

— И все за счет отложенного спроса?

— Во-первых, за счет него, и во-вторых, конечно, в большой мере это

связано с тем, что люди не могут свободно выезжать сейчас, соответственно, не тратят деньги на поездки, а больше вкладывают в себя. Поэтому еще раз повторю, наш рынок не просел. Судя по количеству закупаемого оборудования, наоборот, он вырос. Например, в нашей клинике рост составил примерно 15–17%.

— Вы говорите о выручке предприятия или о количестве клиентов?

— О количестве клиентов.

— На ваш взгляд, произойдет ли укрупнение регионального рынка пластической хирургии и эстетической медицины после пандемии? И какие организации, клиники смогут сохранить свое положение?

— Я, с вашего позволения, начну со второй части, потому что, говоря откровенно, не все учреждения нашего профиля находятся в равных условиях. Это связано с тем, что далеко не все предприятия работают «в белую». «Серый» рынок с точки зрения выживаемости в подобных ситуациях находится в более комфортных условиях. Нам же, работающим по закону, приходится сложнее, но мы справляемся. В общем, грех жаловаться. Это существенный момент.

Укрупнение рынка обязательно произойдет. Но будет ли рынок расширяться дальше так, как он расширяется сейчас, — этого я не знаю. Когда откроются границы и народ хлынет отдыхать за рубеж и тратить там деньги, может случиться ситуация, когда часть рынка просядет. Но сейчас, еще раз повторю, судя по тому, что многие поставщики оборудования рапортуют о росте продаж, можно уверенно констатировать факт роста рынка.

— Скажите, на данный момент какое число ваших сотрудников вакцинировалось?

— Хороший вопрос. Когда я недавно задался этим вопросом, то выяснил, что у нас достаточно большое количество людей с высоким уровнем антител, просто переболевших.



АЛЕКСЕЙ БОГАТЕНКОВ

Вот я, например. Я хочу вакцинироваться, но мне пока нельзя. Остальные сотрудники постепенно вакцинируются, процесс запущен.

— Вот вы упомянули, что хотите вакцинироваться. А в стране, меж тем, есть прослойка людей, сомневающихся в действенности вакцин...

— Я убежден, вакцинироваться надо. Говорю вам как человек, переболевший тяжело, прошедший через реанимацию. У меня нет сомнений в необходимости вакцинации. Иначе все это может продолжаться долго и потери могут быть еще больше, чем они есть на сегодняшний день. Вакцинация сейчас — это единственный способ остановить пандемию. И я хочу верить в здравомыслие наших соотечественников.

— Вернемся к бизнесу: возглавляемый вами институт красоты за последние несколько лет стал одним из крупнейших предприятий в регионе на рынке пластической хирургии и эстетической медицины. За счет чего вам удалось этого добиться?

— Это сложный вопрос... на который нет однозначного ответа. Причин много, и они носят комплексный характер, но все-таки я бы выделил главное — это сотрудники. Ядро нашего коллектива формировалось на протяжении почти двадцати лет. Это не значит, что из нас всех сыпется песок, мы все еще молодые ребята, мы просто рано и резко начали. Я когда стал прикидывать, сколько лет я работаю с теми или иными коллегами, то даже сам изумился немного. Наши профессионалы — все молодые красивые де-

вушки, а вместе работаем уже очень долгое время.

— А есть ли у вас планы по масштабированию бизнеса в пределах страны или, может быть, Северо-Западного округа?

— Планы, безусловно, есть. Но знаете, есть принцип «не говори гоп, пока не перепрыгнешь». И мы очень ответственно относимся к таким моментам. Вот, к примеру, одним из наших принципиальных бизнес-решений является работа только на собственных площадях, то есть не арендуемых, как это часто бывает. Мы не хотим зависеть от прихоти или флуктуаций настроения арендодателей. Поэтому все проблемы масштабирования упираются в выбор и покупку помещений под клиники. Перед пандемией мы достаточно активно этот процесс поиска запустили, но сейчас немножко притормозили. Расширяться будем, это вне всяких сомнений. И в первую очередь мы думаем о расширении в Петербурге — планы есть, сейчас ждем решения инвесторов.

— Как, на ваш взгляд, за последние несколько лет изменилось отношение клиентов к тратам на эстетическую медицину и пластическую хирургию?

— Траты на подобные услуги зависят по большому счету от одного — от чего зависит все в любой стране — от покупательной способности населения. Как она меняется в ту или иную сторону, так это и называется на нашей деятельности. А мотивация к потреблению эстетических услуг остается неизменно высокой. Не зря же это общепризнанный факт, что российские жен-

щины — одни из самых красивых и ухоженных в мире.

— Опишите гендерный и возрастной портреты клиентов в вашем институте красоты.

— Если говорить о гендерном составе, то 90% это женщины, 10% — мужчины. Для мужского сегмента это очень хороший показатель, раньше было гораздо меньше. Процент мужчин, прибегающих к услугам врачей-косметологов, показывает устойчивый рост, хотя и медленный. В основном речь идет о бизнесменах, которым надо выглядеть, скажем так, дорого и презентабельно. Пожалуй, еще бы отметил артистов. Ну а женщины — у нас их много хороших и разных...

— А с точки зрения возраста какое у вас соотношение?

— Почти 50% наших пациентов — и женщин, и мужчин — укладываются в возраст от 35 до 50 лет.

— Были ли случаи обращения в ваш институт для устранения неудачных результатов процедур, проведенных в других клиниках?

— Да, конечно. Но мне бы не хотелось, чтобы у вас сложилось такое впечатление, что мы какие-то супергерои: остальные только и делают, что портачат, а мы — исправляем. Нет! Мы все ходим под один небом, и ситуации бывают всякие. Я бы сказал, что ситуации, в которых требуется исправление брака, можно поделить на две части. Первая — это то, что реально требует исправления, и второе — когда пациенту кажется, что это требует исправления. Это не одно и то же. Потому что существенный процент таких претензий на самом деле высосан из пальца: просто

это несовпадение ожиданий пациента с тем, что получилось на практике. Да, и этим заниматься приходится. Мы стараемся по возможности контактировать с коллегами, у которых возникают проблемы в этом плане, потому что подобный контакт позволяет лучше бороться с последствиями. Я не могу сказать, что это совсем уж большая часть нашей деятельности. Но присутствует, безусловно.

— На ваш взгляд, за какими инновационными продуктами и процедурами кроется будущее в вашей области?

— Давайте попробуем порассуждать на эту тему, потому что она очень непроста. Во-первых, как и любая отрасль медицины, наша сфера серьезно зависит от научных технологий. Это касается и расходных материалов, и препаратов, и оборудования. Сказать, что в ней революции происходят постоянно, было бы неправильно, но новинки частенько появляются. Причем, как правило, вывод новых препаратов на рынок могут себе позволить только крупные компании-производители, потому что это требует огромных затрат, в первую очередь — на R&D. Буквально в начале этого года в арсенале наших врачей-косметологов появился новый препарат, предназначенный для коррекции нижней трети лица, так называемого «треугольника молодости». И это существенно расширяет возможности, перечень процедур, которые мы предлагаем клиентам.

Соборудованием та же ситуация. Мы стараемся следить за рынком. Без этого обойтись, наверное, можно, но качество услуг будет, несомненно, хуже. Поэтому вложения в инновационные технологии — очень важный сегмент нашей деятельности. И вложения не только финансовые, но и трудовозатраты тоже, потому что врачам нужно обучать. К примеру, появляется в нашем арсенале новый препарат — это значит, что мы всех докторов в какой-то момент снимаем с работы для дополнительного обучения по методикам и правилам использования препарата. При этом, что все наши врачи опытные и в собственном коллективе даже есть три эксперта-тренера, мы все же руководствуемся правилом «век живи, век учись», потому что в сухом остатке мы несем ответственность за здоровье и безопасность пациента. К тому же, чем выше квалификация у этих специалистов, тем мы более конкурентоспособны на рынке. Поэтому в институте всегда параллельно идут два процесса: доктора учатся сами и обучают других. Когда доктор выступает в роли эксперта, он сам растет — и как профессионал, и как наставник. Этот процесс цикличен, и в нем залог нашего успеха.

Брутальный выбор

— сегмент —

Если десять лет назад мужчин, обращающихся за косметологической помощью, можно было пересчитать по пальцам, в наше время ситуация кардинально изменилась. Требования к ухоженной внешности возрастают, а посещение косметолога становится не только способом заботы о себе, но и возможностью подчеркнуть социальный статус. «Мужчины тоже не хотят стареть», — замечают эксперты.

Стереотип «косметология — это женская сфера» давно канул в Лету, особенно среди жителей крупных городов, убеждены специалисты. Мужская аудитория дает небольшой, но ежегодный стабильный прирост. «Средняя доля мужчин в клиниках косметологии — от 15 до 28% в зависимости от спектра предоставляемых услуг и позиционирования», — рассказывает генеральный директор сети клиник LinLine, соучредитель Национальной ассоциации клиник эстетической медицины (СРО НАКЭМ) Юлия Франгулова. Мужчины активно осваивают рынок бьюти-услуг, пользуются специализированной косметикой и охотно посещают косметологические процедуры, добавляет Иван Чулков, руководитель маркетинговых проектов сервиса «Авито Услуги». По словам госпожи Франгуловой, мужчины, как правило, позднее начинают прибегать к процедурам по омоложению, начиная с 42–45 лет, в то время как возраст обращения женщин имеет тенденцию к снижению. Средний чек у женщин выше, однако муж-



ВЛАДИМИР ПИЛИНСКИЙ

Актуальные запросы мужчин сосредоточены на придании лицу более волевого и решительного вида при сохранении индивидуальности его строения. Посещать уходовые процедуры, говорят врачи, в этой группе пациентов стало вопросом престижа

чины впереди по показателю LTV (пожизненная ценность клиента), так как они менее склонны менять клинику и специалиста.

Все чаще, заботясь о состоянии кожи, мужчины обращаются за персональной консультацией к врачу-косметологу, чтобы подобрать индивидуальную программу процедур в соответствии с особенностями организма. «Сегодня 15–20% наших пациентов — мужчины, и, на мой взгляд, прекрасно, что они

стали больше заботиться о себе, стремиться решать проблемы с кожей, волосами, избыточным потоотделением», — говорит заведующая отделением дерматовенерологии и косметологии международного медицинского центра «Согаз» Майя Парфенова. Грамотное и деликатное вмешательство в процессы старения у женщин показывает мужчинам, что это нестрашно и эффективно. Кроме того, можно не опасаться, что лицо изменится, потеряв индивидуальность и мужские черты.

Как замечает Евгения Иконникова, врач-дерматокосметолог Института пластической хирургии и косметологии на Ольховской улице, требования к мужской внешности, ухоженному виду возрастают, особенно у людей с высоким социаль-

ным статусом. «Сейчас прибегать к услугам косметолога многие мужчины даже считают престижным. К тому же с помощью косметологии можно легко и быстро подчеркнуть мужскую красоту, добавить выразительности и мужественности», — замечает она.

Косметология для мужчин — это комплекс процедур, подобранный с учетом анатомического, физиологического и гормонального строения клеток мужской кожи. «Из-за большого количества коллагеновых волокон кожа намного плотнее женской, из-за более толстого рогового слоя — прочнее, из-за большого количества меланина, гемоглобина и кератина — темнее. Чаще всего у мужчин жирная, склонная к воспалению кожа с расширенными порами и нередко большим количеством поверхностных капилляров, которые создают эффект „красного лица“», — уточняет Майя Парфенова.

По наблюдению специалистов, мужчины любят процедуры, которые не занимают много времени, с сохранением эффекта на несколько месяцев. «Они предпочитают сделать все за один раз, а на следующий прием приходят через полгода-год. Эти пациенты обычно дисциплинированные и четко соблюдают рекомендации», — делится врач-косметолог, дерматовенеролог, консультант медицинского портала Skin.Expert Ольга Мокрищева.

Топ-5 процедур в зависимости от гендерной принадлежности также отличается. «Мужчины руководствуются в первую очередь принципом устранения очевидных недостатков, поэтому удаление новообразова-

ний, а также инъекции ботулотоксина в область лба, где, как правило, расположены глубокие и самые заметные мимические морщины, пользуются популярностью», — уточняет Юлия Франгулова.

Ботокс также поможет избавиться от гипергидроза — повышенного потоотделения — в подмышечных впадинах: после процедуры одежда будет оставаться сухой и чистой. У некоторых мужчин есть проблема повышенного потоотделения на ладонях, ботулинотерапия помогает избавиться от нее и чувствовать себя уверенно во время рукопожатия, рассказывает Елена Кабанова, врач-косметолог клиники экспертной косметологии Uclinic.

Для удаления пигментных пятен на коже и устранения покраснений подходит фотоомоложение, улучшающее тонус кожи и не требующее никакой реабилитации. Другой популярной услугой является биоревитализация — питание кожи гиалуроновой кислотой, увлажнение, уменьшение несовершенств для более здорового цвета лица. Для лечения выпадения волос используются мезотерапия и плазмолитерапия кожи головы. Среди других популярных процедур у мужчин — чистка лица (от механической и атравматической до аппаратных методов), при которой происходит глубокое очищение кожи, удаляются черные точки, отмершие чешуйки и сальные пробки. А пилинг позволяет выровнять структуру кожи, сузить поры и нормализовать выработку кожного сала.

Актуальные запросы мужчин сосредоточены на сохранении индивидуального строения лица.

Евгения Иконникова видит также тенденцию на маскулинизацию, придание лицу более волевого и решительного вида. Как объясняет дерматолог Александра Бахтеева, сейчас часто встречаются пациенты с неправильным прикусом и недоразвитой нижней челюстью, при этом подбородок «как бы скошен». «В таких случаях обязательна консультация ортодонта. А косметолог может с помощью филлеров поработать с объемами в области нижней трети лица», — рассказывает она. Кроме того, можно скорректировать спинку носа, если есть асимметрия после травмы или выраженной горбинки. Однако при коррекции скул, предупреждают эксперты, для мужчин очень важна мера, иначе лицо может приобрести женские черты.

Относительно недавно возникла мода на лазерную коррекцию бороды и усов. Тренд — на четкие и ровные границы, практически геометрической формы. Неравномерный краевой рост волос нежелателен, и с этой проблемой успешно справляется лазерная эпиляция», — подчеркивает госпожа Иконникова.

При этом для достижения результата необходимо помнить о домашнем уходе. В ходе консультаций косметологи назначают мужчинам средства для умывания, универсальный крем на утро и вечер, а также тонизирование с успокаивающим эффектом после бритья. По опыту специалистов, для успеха предприятия назначения должны быть максимально удобными для пациента, а текстуры средств — легкими и незаметными.

Мария Кузнецова