

O SÍLE DĚTSKÉ NADĚJE

Z CHUDÉHO KÁČÁTKA PRVNÍ DÁMOU ESTETICKÉ MEDICÍNY

© TEXT: PETR CASANOVA
FOTO: ARCHIV ANNY BRANDEJS

EXISTUJÍ DVA ZPŮSOBY, JAK PRODÁVAT. PŘI PRVNÍM SE HODNĚ MLUVÍ. OBCHODNÍK POVÍDÁ O NĚČEM, CO DOPORUČUJE, NICMÉNĚ SÁM NENÍ KONCOVÝM UŽIVATELEM. TŘEBA PRODEJCE LUXUSNÍCH AUT, KTERÝ SÁM JEZDÍ VE VOZE STŘEDNÍ TŘÍDY. PŘI DRUHÉM ZPŮSOBU SE MLUVIT NEMUSÍ, HOVOŘÍ TOTIŽ FAKTA. OBCHODNÍK JE SÁM REPREZENTANTEM TOHO, CO PRODÁVÁ. JE VLASTNĚ SVÝM ZÁKAZNÍKEM. NĚKDY TO PŮSOBÍ, JAKO BY OBCHOD STAVĚL HLAVNĚ PRO SEBE.

ANNA BRANDEJS JE V TOMTO SMĚRU ZJEVENÍM V ESTETICKÉ MEDICÍNĚ. PROCEDURAMI, KTERÉ NABÍZÍ KLIENTŮM A KLIENTKÁM, SAMA PROCHÁZÍ. DÍKY ZKUŠENOSTI NA VLASTNÍ KŮŽI MÁ OBJEKTIVNÍ INFORMACE, DŮVĚRU KLIENTŮ A JEJÍ BRANDEIS CLINIC TAKOVÝ ÚSPĚCH. NENÍ JEN MAJITELKOU A ŘEDITELKOU. JE ŽIVÝM PŘÍKLADEM.

PŘÍŠTÍ ROK OSLAVÍ KULATINY. UHODNETE JAKÉ? VĚTŠINA LIDÍ BY NEVĚŘILA, ŽE V RODNÉM LISTĚ NEMÁ CHYBU. PRO SVOU FIRMU JE NEJLEPŠÍM BILLBOARDEM. KUDY VEDLA JEJÍ CESTA „Z CHUDÉHO OŠKLVÉHO KÁČÁTKA“, JAK SAMA SEBE V DĚTSTVÍ NAZÝVALA, V TUZEMSKOU PRVNÍ DÁMU ESTETICKÉ MEDICÍNY?



brandejs

**Dětství, východní Slovensko:
Bez stříbrné lžičky v ústech**

„Dětství mě naučilo jednu věc: Bez práce nejsou koláče.“ Tak Anna Brandejs označuje to, co si dnes děti neumějí ani představit: „Mojí rodiče pocházeli z chudé horské vsi, z rodin malorolníků. Už dvanáctileté děti pracovaly od jara do podzimu kolem statku a na polích, do školy chodily jenom v zimě. Než komunisté rodičům ta hospodářství vzali...“ Rodiče, nově ošetřovatelé v jednotném zemědělském družstvu, pečovali o hospodářská zvířata. Tvrdá řehole. „Mírně

řečeno, nebyli jsme bohatí. A když mi v šesti letech umřel táta, bylo to ještě horší. Máma-samoživitelka se starala o čtyři děti. Z práce šla rovnou na zahrádku za domkem. Tam jsme pěstovali zeleninu a pár ovocných stromků, do toho chovali slepice, králíky. Mámě jsem moc ráda pomáhala, protože když jsme prodali nějakou úrodu, máma mi část výtěžku dala a já si mohla koupit něco hezkého.“

Zní to jako příběh jiného člověka, jenže tak začínají mnozí úspěšní. Pochopením základních hodnot a ceny peněz. Odspodu se vždycky nejlépe staví. Anna, tehdy ještě Robová,

sbírala zážitky, které se jí dnes, jako Anně Brandejs, hodí k úplné po-koře. „Nosila jsem ošacení po starších bratřech. Když se nám pokazila první televize značky Tesla, novou jsme si nemohli dovolit, a tak jsem celé dětství prožila bez obrazovky. Můj veškerý život byla práce, škola a knížky z místní knihovny, ty jsem hltala. Dnes s odstupem času si nemyslím, že to bylo špatné. Naopak. Naučilo mě to pochopit, že když se budu snažit, budu se mít lépe.“

Poslední věta je pozoruhodná. Anna přiznává, že záviděla kamarádkám hezké panenky a šatičky. Ale už tehdy, aniž to tušila, aplikovala duální myšlení. Snažila se totiž dávat přítomnosti pozitivní výhled do budoucna. „Sníla jsem o tom, že až budu velká, budu mít také krásné věci. A že budeme jezdit na dovolené, na které jsme jezdit nemohli, protože jsme neměli peníze. Máma s tátou mi odmalička dávali naději, že když se budu dobře učit, budu jednou inženýrka nebo doktorka a potom si koupím, co budu chtít. Proto jsem se snažila ve škole a učení mi šlo dobře. Protože jsem si to moc přála.“

Studia, Univerzita veterinárního lékařství a farmacie: Za snem

Doma chovali zvířata. Navíc táta byl myslivec a místo klasických pohádek vyprávěl malé Anně o zvířátkách, stro-mech, léčivých bylinách. Sečteno, podtrženo: „Chtěla jsem být veterinářkou. Také proto, že blízko nás bydlel veter-inář. Měl nádherný velký dům. Když mě jeho dcera po-zvala k nim domů, abychom si tam hrály, bylo to omam-né. Perské koberce s trásněmi, klavír, na zahradě páv. Víte, malé děti jsou chytré a chtějí se mít dobře. A oni měli všechno tak krásné...“

A ještě ke všemu manželka pana veterináře byla farma-ceutkou v lékárně. „Když jsem tam vešla, všechno báječně vonělo. Jen si to představte: spousta barevných krabiček, úhledně vyskládaných, a uprostřed já, Alenka v říši divů. Směla jsem jemu říkat ‚ujó‘ a jí ‚teto‘. Byli na mě, děvčátko z chudé rodiny, hodní a byli mým vzorem.“

Ale ouha! Univerzitu veterinárního lékařství dostudovala v roce 1992, což byla pro absolventy špatná doba. „S komunismem se rozpadla jed-notná zemědělská družstva a veterinářů byl přebytek. Nikdo mě nechťel zaměstnat. Až mi nabídli místo vědecké pracovnice na biochemii. Jed-nak jsem už za studií chodila vypomáhat vědcům na katedru bioche-mie – mytím zkumavek a dalšími pomocnými pracemi jsem si přivydě-lávala pár stovek měsíčně –, a jednak jsem patřila opravdu k nejlep-ším studentům.“

Po dvou letech od vědy utekla. Z praktických důvodů.

Z výplaty 1300 korun měsíčně se vyžít nedalo.

Ze zaměstnání do podnikání: První one woman show

Následně sehnala místo ve farmaceutické firmě, dovážející pomůcky pro diabetiky a pacienty s artrózou. Na dlouhých deset let a se zajímavou tečkou. „Jeden kolega mi řekl: ‚Jsi chytrá, tak proč si nezaložíš vlastní firmu?‘ Ve čtyřech osobách jsme ji založili. Ale partneři měli své za-městnání a ve firmě jsem byla na plný úvazek vlastně jen já. Všechno bylo na mně. A nedařilo se. S partnery jsem se tedy rozešla a zůstala ve firmě sama. Tím začala moje entuziastická one woman show.“

Neboli představení jedné ženy, která začala od píky. „Učila jsem se psát marketingové plány. Přesvědčovat výrobce, ať mi své zboží svěří bez platby předem. Dovážela jsem výrobky ze zahraničí. Registrovala je. Prodávala je. Sama jsem fakturovala, jen účetnictví mi zajišťovala externí firma... Prvního zaměstnance jsem si mohla dovolit až ve třetím roce svého podni-kání. A když mi pak rakouská firma Croma nabídla první injekce na omlazování a zkusila jsem je sama na sobě, wow!, o dalším směru rozvoje mého produktového portfolia bylo roz-hodnuto: omlazování a krása.“

Mimochodem, dnes má Brandeis Clinic v na-bídce 90% produktů určených pro kliniky esteticke medicíny a kosmetické salony. Ano, takový hypermarket zdraví a krásy. Avšak v kvalitě, za kterou Anna ručí – sama, svou zkušeností.

DĚTSTVÍ MĚ
NAUČILO, ŽE
KDYŽ SE BUDU
SNAŽIT, BUDU
SE MÍT LÉPE

Brandeis Clinic: Švýcarský standard v Česku

Až sem vede příběh Anny Ro-bové. Do života jí vstoupil ne-všední muž. Antonín Brandejs, vnuk slavného zakladatele sana-torií v celé zemi a majitele legendárního hotelu Paříž v centru Prahy. Pro Annu byl důležitým ukazatelem. Ta s ohledem na dovoz a prodej znala své klienty, téměř všechny kliniky v Česku a na Slovensku, ale s Antonínem Bran-dejsem nahlédla do Švýcarska. „Viděla jsem na vlastní oči švýcarský standard a pochopila, jak u nás zoufale chybí. A v té chvíli mi přišlo zajímavější než dovážet a prodávat medicín-ské produkty přímo služby esteticke medicíny nabízet.“

Celých jednadvacet let od dokončení univerzity tak otevřela právě poblíž hotelu Paříž kliniku – s cílem poskytovat služby plastické chirurgie, korektivní dermatologie a stomato-logie v té nejvyšší kvalitě.

Ačkoli tyto ambice deklarují mnozí, pro Annu Brandejs to není takový problém naplnit. Nemá touhu být v každém velkém městě, naopak si zakládá na individuálním přístupu, přátelském až rodinném, který zaštiťuje sama svou osobou. A ona nemůže ani nechce být všude. Zaměřuje se na to, aby dávala perfektní službu v jednom místě. Jde proti proudu. Ale vyplácí se jí to. Cítíte to duální myšlení? A nejen v tomto.

Je to k nevíře, ale v době, kdy se kliniky estetic-ke medicíny přetahují o klienty, Anna Brandejs jako by žila v jiném světě. Neutrácí zbytečně za reklamu, sama je reklamou. Ženám stačí se na ni podívat a hned mají otázku na rtech...

„V kavárně hotelu Paříž jsem náhodně potkala paní z Německa. Už byla objednána k nejlepší-mu zubaři v Mnichově, když začala obdivovat moje zuby. Říkám jí: ‚Mám je spravené na své klinice, protože jedině za své lidi dám ruku do ohně.‘ Ona zrušila svého zubaře a šla k nám. A byla maximálně spokojená. Ostatně nejen na zuby, také na plastiku nebo dermatologii k nám chodí moji i manželovi přátelé. Znají nás léta, vědí, že se snažíme všechno dělat poctivě a kva-litně. Ovšem pro mě je to samozřejmě závazek. Nemohu si dovolit špatné doporučení. Důvěry-hodnost je v tomto oboru klíčová.“

Říká se, že dobrá práce se chváří sama. Anně tak dobrá práce jejích specialistů šetří spoustu peněz, které by musela vynakládat na marke-ting. „U nás skutečně nejlépe funguje ústní re-ference. Žena je spokojena s novými prsy a její kamarádka je chce také. Přirozeně jde ke stej-nému lékaři. Spokojený klient je tedy pro nás významně více než celebrita, které za poskyt-nutou reklamu jenom operace zdarma nestačí. Chce ještě dost zaplatit, často statisíce korun. My plánujeme využít ty osobnosti, které u nás byly skutečně spokojené a nebrání se medializaci. Nicméně abychom si někoho kupovali, to je pod úroveň naší kliniky.“

Ani ke kupování není důvod. Když jedné z prv-ních klientek na Brandeis Clinic vyhladili vrásky výplňovým materiálem Princess, při pohledu do zrcadla si nevěřičně protírala oči – vrásky jako zázrakem zmizely. Pak ta dáma na celou klini-ku zvolala: „Paní Brandejs, to je lepší než sedm orgasmů!“

Pro Annu jsou to požehnané a posilující chvíle. Pracovat v odvětví, kde se pomáhá lidem, ba se jim dokonce mění život, je v tomto mimořádné. „Jednou z našich prvních pacientek byla ma-nažerka z oblasti informačních technologií. Do tří měsíců, jak si posteskla, se jí rozpadl každý vztah a poslední dobou už s nikým nechodila. Trápila se – měla komplex z asymetrie prsou. Tak jsme jí dekolt upravili. Už přes rok má spo-kojený vztah. Nedávala jsem tomu souvislost, ale nedávno mi řekla ve svém žargonu, že jsme jí ‚opravili chybu v programu‘. Myslím, že nic lékaři neposkytne větší satisfakci než pacient, který je po zákroku usměvavý a šťastný.“ →

5 mých zásad úspěchu v podnikání

»» Uvědomit si odpovědnost. „Když si někdo koupí sako a za pár dní přijde s tím, že mu nepadne, může ho vrátit a koupit si nové. Na klinice musíme udělat nový nos nebo zuby perfektně. Reope-race je možná, ale ne tak jednoduchá jako zkrátit rukávy na saku.“

»» Umět řídit lidi a kontrolovat kvalitu práce. „Mám 75 zaměst-nanců. Každý je jiný. Na řízení lidí neexistuje jednotný vzorec. Co motivuje jednoho, nudí druhého. Ale všichni máme společný cíl. Tím je spokojený zákazník. Proto je moje práce především ohlídat kvalitu práce tak, aby zákazník spokojen byl a dal nám dobré refe-rence, protože doporučení šířené ústním podáním, word of mouth, je nejlepší reklamou. A právě řídit lidi je v podnikání to nejtěžší.“

»» Uhlídat peníze. „Vystudovala jsem ‚veterínu‘ a tam jsme matematiku ne-měli. První podnikání mě naučilo se-dět nad excelovými tabulkami, počítat profit a loss. Pohledávky, mzdy, zdra-votní a sociální odvody, daně, dluh bance, vše musí být zapláceno včas, jinak podnikatel ztrácí dobré jméno. Navíc je nutné hlídat náklady a přitom generovat zisk, který se použije na další rozvoj firmy, v mém případě na nákup nejmodernější technologie, která stojí miliony korun. Vzpomínám na učitele z gymnázia, který říkal: ‚Kdo neumí matematiku, není člověk.‘ My, kteří jsme se hlásili na netechnické obory,



jsme se posmívali, ale měl pravdu. Dnešní život stojí na uhlídání financí. Spousta podnikatelů i rodin končí, protože si neuvědo-mují, že když mají peníze na účtu, nepatří jen jim, ale z velké části dodavatelům, státu, zaměstnancům, kterým je nutno zaplatit.“

»» Špatný zákazník je horší než žádný zákazník. „V ČR je vyma-hatelnost práva směšná. Odběratel mi nezaplatil, jeho eseróčko se vypařilo, zbyl bílý kůň a právníci mi řekli, že je zbytečné se soudit, protože i když vyhrají, stejně peníze neuvidím. Lékárna mi neza-platila 1,3 milionu Kč. Dala jsem to právníkům, a než soudy začaly konat, ta lékárna už rok neexistovala. Nebo mi zaměstnanec kradl zboží... Tohle podnikatele sráží. Ale mě to naučilo být opatrnější. Odběratele si prověřuji a novým už nedávám moc zboží na fak-turu, někdy vyžadují platbu předem. Stále si hlídám pohledávky a firmám s nezaplacenou fakturou už další zboží nedodávám.“

»» Udržovat si zázemí. „Každý zažije těžké chvíle. Mými přístavy jsou manžel a sport. Manžel, když mi bylo v podnikání nejhůř, po-vídá: ‚Proč se trápíš? Máš co jíst, kde spát a peníze vždy budou, jen my už nebudeme.‘ A taky mé zázemí tvoří spokojení klienti. Dávají mi lepší pocit. Neumíte si představit, jakou úlevu cítí po plastice člověk, kterému celou pubertu zkazil komplex z velkého nosu...“



Až půjdou za rok prvního září děti do školy, kolik let podle vašeho odhadu bude Anně Brandejs? Oslaví kulaté padesátiny. S pomocí sportu, životosprávy a estetické medicíny umí zpomalit čas.

Filozofie: Sama vzorem

Její obchodní model je obtížně kopírovatelný, protože Brandejsovi se vůbec na byznys dívají zahraničníma očima. „Moje heslo: *Clara pacta, boni amici – Jasně dohody, dobří přátelé.* Mám ráda férovou službu. Raději budu poskytovat služby, operace a zákroky ve švýcarské kvalitě za české ceny, když tu lidé nevydělávají tolik jako ve Švýcarsku, než pacienty klamat, šidit na kvalitě lékařů nebo technologického vybavení a bít se v prsa, jak mám nízké ceny. Raději budu mít méně, ale poctivě, než se topit v penězích, ale bát se kostlivců, kteří jednou vypadnou ze

skříně.“ Co tím myslí? „Už jsem viděla spoustu zákazníků, kteří jinde zaplatili hodně peněz za laserovou epilaci, ale chloupky jim rostly dál... Nebo kolik špatně udělaných zubů, to nechtějte vědět... Jsem šťastná, že v Česku přibývá lidí, kteří chápou, že jít v plastické chirurgii, laserové dermatologii či stomatologii po nejnižší ceně může být hazard se zdravím, v lepším případě hazard s očekávaným výsledkem zákroku.“

I proto Anně Brandejs přezdívají Paní Otazník. Snaží se pacientů co nejvíce ptát, jak byli spokojeni, případně ihned vykomunikovat, co jim vadilo. „Byť by to byl jen komunikační šum na recepci ohledně termínu objednání, snažíme se každou chybu ihned napravit a už neopakovat.“ Inu, Švýcarsko v Česku.

Také z toho důvodu je sama svou prominentní klientkou. Nejen kvůli osobní zkušenosti a případnému doporučení zákaznicím. „Prostě se mi líbí udělat si nějaký malý refresh, něco osvěžit, vylepšit, odstranit. Je to mnohdy tak jednoduché. Na klinice máme mnoho ošetření takzvaně neinvazivních, kdy neteče krev, nic nebolí. Například LPG masáž.“ Když si Annu prohlédnete, žasnete, jak působí mladě. „Přitom na těle nemám udělané vůbec nic, jen na obličejí. Vyzkoušela jsem minifacelift, MACS, protože už to bylo zapotřebí... Myslím, že se ode mě očekává, že nebudu vypadat úplně staře,“ usmívá se. Přitom vynikají její dokonalé zuby. „Ohledně chrupu jsem zkusila skoro všechno, co nabízíme. Hygienu, bělení, korunky, fasety, implantáty, a to z dvojnásobného důvodu. Zuby jsou důležité jak zdravotně, tak esteticky,“ podotýká. „Také v korektivní dermatologii jsem vyzkoušela maximum. Potřebovala jsem vědět, jak se pacient při ošetření cítí, vidět výsledky na vlastní kůži. Navíc jsou tahle ošetření příjemná, užívám si třeba dentální hygienu. A když je ošetření laserem nebo injekcemi trochu nepohodlné, člověk se těší na výsledek, a v tom případě zapomena na přítomný pocit. Nehledě na to, že kdo má strach z injekcí, může být ošetřen v analgosedaci. Koneckonců mně zuby dělali v lokální anestezii a minifacelift v celkové anestezii, a to nebolelo vůbec...“

Sama absolvovala již kolem třiceti druhů ošetření. Ale počítá i masáže proti celulitidě, botox, výplně a laserové zákroky. „Nechodím tak často, jednou za dva až tři měsíce, i když to mám, jak se říká, v domě. Podle mě to patří k životu stejně jako návštěva kosmetičky, kadeřníka a posilovny. Prostě je to další péče o sebe.“



Kdo je Anna Brandejs

- ▶▶▶ 49 let
- ▶▶▶ zakladatelka, majitelka a ředitelka Brandeis Clinic
- ▶▶▶ manželka hoteliéra Antonína Brandejse, jehož hotel Paříž hrál hlavní roli v Hrabalově Obsluhoval jsem anglického krále.
- ▶▶▶ Vystudovala veterinární medicínu, během studií jako pomocná vědecká síla na katedře biologie a biochemie zkoumala enzymy a procesy rozkládající polutanty (látky znečišťující prostředí a živé organismy). Zaměstnanecké zkušenosti sbírala na pozici manažerky nadnárodních farmaceutických koncernů Bristol-Myers Squibb a Abbott Laboratories.
- ▶▶▶ Před 13 lety založila distribuční firmu Medaprex s produkty určenými pro kliniky estetické medicíny a kosmetické salony.
- ▶▶▶ Před 2 lety otevřela vlastní kliniku estetické medicíny. „Ten obor mi učaroval. Baví mě jezdit po světových kongresech

a vidět nové, inovativní a funkční metody omlazování. Na kliniku vybírám pouze takové produkty a přístroje, které ve světě již prokázaly klinickou hodnotu a píše se o nich ve vědecké literatuře.“

- ▶▶▶ Kdyby začínala s podnikáním, 10 rad, které by si dala:
 1. Neskákej do ničeho po hlavě, rozvažuj.
 2. Přemýšlej, kolik peněz to bude vyžadovat, neriskuj celé jmění, jen tolik, o kolik můžeš přijít.
 3. Začni s něčím, čemu rozumíš a co se ti líbí.
 4. Začni raději s něčím menším. Když to půjde dobře, můžeš postupně firmu rozšiřovat.
 5. Na počátku buď schopna obětovat práci hodně času, často i víkendy.
 6. Buď trpělivá; když něco děláš

dobře, odměna se sice většinou zpozdí, ale zřejmě se dostaví.

7. Děti nemusejí být na překážku. V některých oborech si je můžeš brát s sebou do práce, nebo si najdeš chůvu.
8. Dej si načas s výběrem životního partnera; může ti pomoci, ale také tě zničit jak finančně, tak citově.
9. UVědom si, že každá firma má někdy problémy. I Steve Jobs je měl, a kam to Apple dotáhl!
10. Nic v životě neroste nepřetržitě do nebe a štěstí je i o tom naučit se překonávat překážky, protože i cesta je cíl. ■