



Правила работы с клиентом

Марина Кирюшина



Советует тренер-консультант международной тренинговой компании Wilson Learning, руководитель фармацевтического направления, врач-невролог
Вячеслав Трухманов

Не продавец, а эксперт

Первостольник – не просто продавец, он – эксперт, и от его действий зависит, придет ли клиент в аптеку еще раз, будет ли он рекомендовать ее своим знакомым, заработает ли «сарафанное радио», которое является прекрасной рекламой в районе, где находится аптека.

В приказе Минздрава России № 647н от 31.08.2016 «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» в пункте 53 говорится: «Розничная торговля товарами аптечного ассортимента включает продажу, отпуск, фармацевтическое консуль-

Как обслужить покупателя, чтобы он захотел прийти в вашу аптеку еще раз?

тирование». А в пункте 54: «При реализации лекарственных препаратов фармацевтический работник не вправе скрывать от покупателя информацию о наличии иных лекарственных препаратов, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование и цены на них относительно к запрошенному».

Консультирование покупателя прописано в приказе, но как оно должно происходить в реальности?

После того, как покупатель зашел в аптеку, а сотрудник первого стола ему улыбнулся и спросил, что он хочет, покупатель, как правило, говорит: «Дайте мне такое-то лекарство». При этом в 80% случаев он приходит не от врача, не зная своего диагноза (вот почему очень важно, чтобы первостольник давал грамотные рекомендации), а потому что решение о покупке того или иного препарата он принял после совета с друзьями или с родственниками. Грамотный первостольник в первую очередь уточнит: что у покупателя болит, для чего хочет купить препарат, себе берет или ребенку... То есть сначала он задаст несколько вопросов. После того, как покупатель скажет ему, например, «Болит голова», грамотный сотрудник обязательно посоветует: «Причины головной боли могут быть разными. Я вам рекомендую препарат, который снимет

головную боль, но нужно понять ее причину и для этого сходить к врачу».

Грамотное консультирование включает в себя повторение слов покупателя. Это позволяет покупателю убедиться, что его услышали и поняли. Например, клиент говорит: «У меня болит голова». Фармацевт ему отвечает: «Возьмите вот такой препарат, он самый эффективный от головной боли». Повторение слов покупателя называется методом отзеркаливания.

На практике

Приемы ПИЛАР прекрасно зарекомендовали себя в аптеках Европы, но они работают, когда применяются все вместе. Наши фармацевты тоже используют похожие приемы, но бессистемно, интуитивно. Исследования, проведенные компанией Wilson Learning, показали, что после внедрения такой модели клиентского обслуживания продажи аптеки повышаются на 25–30%.

Тренеры компании, посещая те аптеки, где сотрудники были обучены модели ПИЛАР, наблюдали такие картины. Например, аптечная сеть уже обучила половину своих сотрудников, а половина еще не прошла обучения. В аптеке в паре работают обученная девушка и не прошедшая тренинги. Когда заходит покупатель, обученный со-

трудник встает, смотрит на него, слегка наклоняется в сторону покупателя, улыбается. Говорит: «Здравствуйте, проходите, пожалуйста. Готовы вам помочь». Покупатель спрашивает какой-то препарат. Первостольник задает уточняющие вопросы и мягко поясняет, почему она это спрашивает. Выясняется, что покупатель хочет приобрести рецептурный препарат, но рецепта у него нет. Сотрудник аптеки поясняет, что без рецепта купить это лекарство нельзя, но предлагает безрецептурное средство, которое облегчит симптомы болезни, и рекомендует обратиться к врачу. Покупатель не разочарован отказом.

Несмотря на то, что в зале работают две кассы, все входящие в аптеку, выстраиваются в очередь к тому первостольнику, который улыбается и разговаривает с покупателями. А необученный сотрудник в это время сидит, отвернувшись, и занимается своими делами. И тут становится понятно, что прибыль аптеке будет приносить обученный сотрудник, и именно он аптеке нужен.

xxx

Если покупатель станет постоянным клиентом конкретной аптеки ради грамотных рекомендаций первостольников, цена на лекарства в этой аптеке его не отпугнет, даже если она будет выше, чем у конкурентов.

Модель ПИЛАР

Запомнить приемы эффективного обслуживания покупателей помогает модель клиентского сервиса под названием ПИЛАР. Как расшифровывается эта аббревиатура?

П – предложение вариантов. Надо не просто отпустить лекарство, которое попросил покупатель, а сначала рассказать, что есть и другие препараты, с тем же действующим веществом, они не менее эффективны, но могут быть дешевле или дороже. Предложение вариантов – это как раз то, что предусматривает приказ Минздрава № 647н.

И – индивидуализация. Хорошие первостольники запоминают своих постоянных клиентов. Могут обратиться к ним по имени и отчеству, показать, что они помнят покупателя: «В прошлый раз вы взяли вот это лекарство, оно вам помогло?»

Индивидуализация также включает в себя индивидуальную консультацию. Например, человека, у которого болит голова, можно спросить о причине боли: «Вы ударились? Мало спали? Или это мигрень, которая возникает уже не раз?» От причины боли будет зависеть выбор препарата и совет, к какому специалисту стоит обратиться.

Л – лишняя миля, это совет на опережение. Допустим, покупатель берет антибиотики. Как правило, эти препараты вызывают нарушение бактериальной флоры кишечника. К антибиотикам желательно взять лекарство, восстанавливающее микрофлору. Предупредите покупателя заранее, что может возникнуть такая ситуация. И порекомендуйте взять лекарство сразу, не дожидаясь возникновения проблемы. Такой ход принесет пользу и аптеке – дополнительная продажа, и покупателю – он избежит расстройства пищеварения.

А – адаптация предложения. Например, покупатель спрашивает какой-то препарат, но, узнав цену, говорит, что это очень дорого. Адаптация предложения в этом случае будет: «Возьмите упаковку поменьше, чтобы меньше заплатить сейчас». Либо наоборот: «Возьмите большую упаковку, вам хватит ее на полный курс лечения, и вы сэкономите 20%». Либо: «Возьмите другой препарат, с тем же действующим веществом, но дешевле».

Р – работа на опережение. Обычно фармацевты предупреждают покупателей об условиях хранения лекарств. Но слова первостольника, что препарат надо, например, хранить в холодильнике, у большинства покупателей тут же вылетают из головы. Но если вы остановитесь на этом моменте и объясните, зачем это надо делать: «При комнатной температуре действующие вещества препарата разлагаются, лекарство становится неэффективным, получится, что вы потратили деньги зря», человек запомнит, что хранение в холодильнике в данном случае обязательное условие.





Гляди в оба!

Полина Краснова

Как укрепить зрение самыми простыми средствами

Часто в конце рабочего дня первостольники жалуются на усталость не только ног, но и глаз. Ведь зрение им приходится напрягать постоянно. Чем себе помочь? Глазам аптечного работника покоя нет ни на минуту. То необходимо инструкцию к препарату проглядеть (а там все, конечно, мелким шрифтом), то рецепт разобрать, то наличие лекарства в компьютере проверить. Неудивительно, что ближе к вечеру буквы и строчки расплываются, веки краснеют, а в глазах – ощущение песка. При этом еще и голова может начать болеть.

Не напрягайтесь, а отвлекайтесь

Частое и чрезмерное напряжение глаз ограничивает их естественные движения и сужает поле зрения. В результате не только слабеет зрение, но появляются и другие неприятные симптомы, говорящие об усталости глаз, а по-научному – об астенопии. Профилактика нарушения довольно проста, но подчас трудновыполнима. Ведь чтобы глаза не уставали, им надо давать отдохнуть, а на работе это не всегда возможно. И все-таки старайтесь периодически отвлекаться от монитора – нет, не на просмотр ленты новостей в телефоне, а, например, на разглядывание симпатичного коллеги из соседнего отдела или на наблюдение любопытных сюжетов за окном. В течение 3 секунд смотрите на яркий свет, потом закрывайте глаза рукой. И так несколько раз.

Неплохо просто посидеть с закрытыми глазами хотя бы пару минут через каждые 1–2 часа работы. Хорошо также прикрыть веки и погладить их подушечками пальцев от носа к наружным уголкам глаз.

В угол, на нос, на предмет

Есть ли у вас рабочее кресло? Если нет, срочно заведите. Лучше, пусть это будет компьютерное кресло, а не обычный стул. Периодически крутитесь на нем вокруг себя, не двигая головой. И несколько раз в день делайте несложную зрительную гимнастику:

- совершайте глазами круговые вращения;
- смотрите влево-вправо;
- шарьте взглядом по углам;
- глядите попеременно на близкие и далекие предметы.

Такая гимнастика улучшит кровообращение в глазном яблоке, укрепит глазодвигательные мышцы и поможет хрусталику легче менять форму, чтобы фокусироваться на предметах, расположенных на различных расстояниях. Однако упражнения эффективны в основном для молодых глаз, а после 50 лет, когда хрусталик уже затвердел, повлиять на кровообращение в глазах таким образом трудно. Тут уже лучше улучшать кровоснабжение системно, во всем организме. Тогда и гла-

зам что-нибудь перепадет. Для этого подходят самые простые упражнения и занятия: приседания, быстрая ходьба, плавание, йога, а также теннис, бадминтон и во-

Всегда смывайте тушь и тени перед сном. И покупайте косметику в проверенных местах, а также не забывайте своевременно проверять срок годности

лейбол, которые отлично тренируют мышцы глаз и воротниковой зоны. Но этим всем, конечно, придется заниматься вне работы, а на службе можно практиковать упражнения для шейного отдела позвоночника, которые улучшают кровоснабжение позвоночной артерии, питающей глаза:

- вращайте головой по кругу в одну и другую сторону;
- поворачивайте шею вправо и влево;

■ касайтесь плеча ухом, а подбородком – груди.

Лучше все это делать сидя и не быстро – с привычки может закружиться голова.

На работе аврал? Тогда просто часто-часто моргайте и сильно зажмуривайтесь. В идеале это надо делать каждые 1–2 часа. Это отличная профилактика синдрома сухого глаза.

Береженого бог бережет

К усталости глаз приводит не только работа за компьютером, но и многие другие моменты. Поэтому в своей повседневной жизни сделайте все, чтобы сберечь глаза.

1. Реже смотрите телевизор, не злоупотребляйте гаджетами и не читайте с экрана в транспорте.
2. Замените лампы в домашних люстрах более яркими. Сидеть впотьмах глазам вредно, но и слишком мощный свет им тоже ни к чему. Подберите комфортное для себя освещение. Если привыкли читать перед сном в постели, располагайте настольную лампу справа от себя.

фармацевта зависит и настроение, и здоровье сотен людей.

Есть такая техника управления своими эмоциями, она называется О-К-К: остановка – контроль – концентрация.

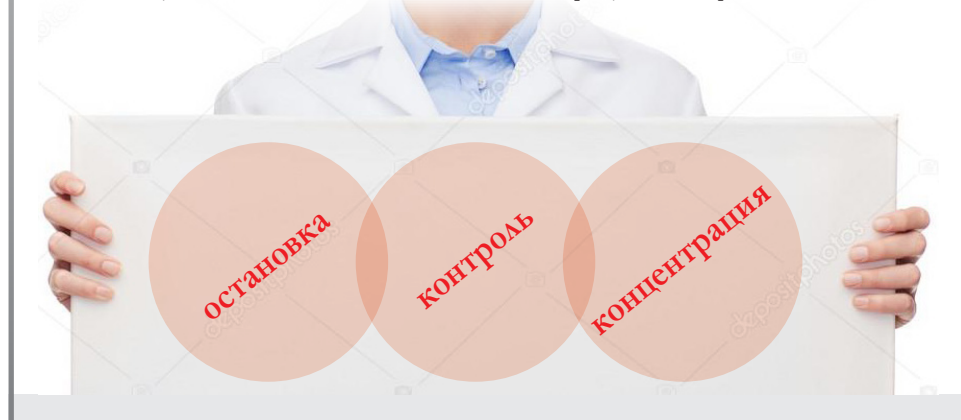
Остановка – чувствуя прилив раздражения, надо остановиться и задать себе вопрос: что будет, если я продолжу идти навстречу этой эмоции? Я, скорее всего, поругаюсь с клиентом, будет скандал, на душе останется неприятный осадок и возникнет недовольство собой. Понимание, как будет развиваться ситуация, пришло? Отлично. Следующий вопрос: «а чего я хочу?»

Контроль – я хочу, чтобы покупатель видел во мне эксперта,

чтобы я не раздражался, а вел себя профессионально.

Концентрация – чтобы достигнуть этого, я должен сконцентрироваться. На крик покупателя ответить улыбкой, спросить: «Почему вы кричите? Давайте спокойно разберемся, что мы можем для вас сделать. По закону мы не можем взять у вас обратно проданный препарат, но поскольку вышло недоразумение, я могу предложить вам купить другой препарат со скидкой. Вас устроит такой вариант?»

Техника О-К-К помогает действовать конструктивно, она защищает первостольника от эмоционального выгорания.



3. Всегда смывайте тушь и тени перед сном. И покупайте косметику только в проверенных местах, а также не забывайте своевременно выбрасывать средства с истекшим сроком годности.

4. Не курите сами и не разрешайте никому курить в вашем присутствии. Табачный дым вреден для глаз, впрочем, как и для всего остального.

5. Чаше бывайте на свежем воздухе. И сделайте прогулки более активными.

6. Пейте меньше кофе и крепкого чая. Эти напитки обезвоживают и могут привести к синдрому сухого глаза. Больше чистой воды (не менее 2 л в день).

7. В погожие дни носите солнцезащитные очки и шляпу с большими полями.

«Зелень и ласки выходили глазки»

Помните, Маяковский писал, как шел к любимой в гости и нес «две морковинки за зеленый хвостик»? Ведь «чтоб глаза заглазели, нужна теплота, нужна зелень», «Зелень и ласки выходили глазки».

Насчет теплоты и ласки – это, естественно, к родным и любимым. А полезные для глаз вещества помогут обеспечить правильное питание и прием витаминов и БАДов. Для здоровья глаз особенно важны витамины А (улучшает работу сетчатки), С (укрепляет тонус глазных мышц), группы В (участвуют в передаче нервных импульсов между глазами и головным мозгом), а также рутин (укрепляет стенки капилляров глазного яблока, защищает от покраснения глаз), цинк и селен. И конечно, мощные антиоксиданты лютеин и зеаксантин, которые работают как светофильтры и защищают от повреждающего воздействия ультрафиолета.

Полезные для глаз вещества (каротиноиды и антоцианы) можно найти не только в моркови и чернике, но и в большом количестве желтых и оранжевых овощей и фруктов, зелени и ягодах. Также для глаз полезен регулярный прием рыбьего жира и других продуктов, богатых полиненасыщенными жирными кислотами Омега-3 (содержатся в оливковом масле, грецких орехах, сое и семечках тыквы).