Методические рекомендации к занятию 3

Эффективные продажи

**Значение темы**:

Существуют люди, которые ввиду специфики своей деятельности занимаются продажами профессионально. С одной стороны, фармакология — одна из дочерей медицины: «Мы, медики разных профилей, делаем одно дело огромной важности — лечим людей, облегчаем им боль и страдание». С другой стороны, работа в аптеке — это профессиональные продажи, пусть и специфические. Сотрудники первого стола являются продавцами здорового образа жизни. Они должны уметь убеждать/доносить свои идеи. И делать это успешно.

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен:

**Знать:**

1. Методы поиска и оценки фармацевтической информации
2. Психологические особенности личности
3. Основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами

**Уметь:**

1. Методы поиска и оценки фармацевтической информации
2. Психологические особенности личности
3. Основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами

**Цель занятия:**

Студент должен овладеть общими компетенциями: ОК-1 ,ОК-2 ,ОК-3 ,ОК-4 ,ОК-5 ,ОК-6 ,ОК-9 ,ОК-10

Студент должен овладеть профессиональными компетенциями:  
ПК-1.3 ,ПК-1.4 ,ПК-1.5

**Самостоятельная работа:**

**1. Изучить теоретический материал (ознакомиться с лекцией, слайд-лекцией).**

**2.** **Ответить на вопросы:**

1. Перечислите основные приемы определения потребности покупателя.
2. Объясните термины - свойство, преимущество, выгода.
3. Презентация товара, перечислите основные правила презентации.
4. Перечислить основные этапы процесса продажи.

**3. Проанализировать диалог между фармацевтом и покупателем в аптеке, привести пример эффективной работы.**

**Диалог № 1**

Покупатель: Мне, пожалуйста, 2 пакетика смекты.

Фармацевт: Что еще?

Покупатель: Это все.

Фармацевт: С вас ХХ рублей.

*Пример ответа на задачу*

Ф. Здравствуйте

П. Мне, пожалуйста, 2 пакетика смекты

Ф. С какой целью вы приобретаете данный препарат

П. У меня пищевое отравление, сопровождающееся поносом.

Ф. Тогда 2 пакетиков вам будет недостаточно ,в течении суток вам нужно будет принять 6 пакетиков. Минимальный курс лечения курс 3 дня.

П. Хорошо, дайте мне препарат на весь курс.

Ф. Какой вкус вы предпочитаете, апельсиновый или ванильный?

П. Лучше апельсиновый

Ф. Для приема препарата,2 пакетика смешиваете с 0,5 стакана воды и принимаете между приемами пищи. В течении суток вам нужно будет принять 6 пакетиков ,т.е. 3 раза по 2 пакетика. Особых условий хранения лекарственный препарат не требует. Дома, внимательно прочитайте инструкцию по применению. Если улучшения в течении суток не будет, вам следует обратиться к врачу. С вас 120 рублей. Как вы будете рассчитываться?

П. Наличными

Ф. Вы дали 150 руб., ваша сдача 30рублей. Пожалуйста возьмите чек.

П. Спасибо.

Ф. До свидания. Не болейте.

**Диалог № 2**

2. В аптеку заходит посетитель. Это слышно по звуку открывающейся двери и шагам в направлении кассы . Фармацевт, стоя спиной к кассе что-то раскладывает на полках стеллажа. Фармацевт не реагирует на входящего.. Человек смиренно встает у кассы и ждет, когда на него обратят внимание. Посетитель начинает покашливать, пытаясь сказать, что, мол, я здесь! Я нуждаюсь в вашем внимании! Фармацевт продолжает стоять спиной к посетителю, всем своим видом показывая чрезвычайную занятость. Посетитель: Девушка, можно вас?

Фармацевт сквозь зубы: Сейчас, подождите.

Минуты через три она, наконец, поворачивается к покупателю с выражением лица, на котором крупными буквами написано: ВЫ МНЕ ВСЕ НАДОЕЛИ!!!»

**Диалог № 3**

Ф. Здравствуйте, я могу вам чем-нибудь помочь?

П. Здравствуйте, мне нужно хорошее средство от аллергии, у меня зуд.

Ф. У нас есть «Супрастин» он очень хорошо снимает аллергический зуд.

П. Нет, спасибо. Я уже принимала этот препарат, от него мне очень хочется спать.

Ф. Тогда могу предложить вам таблетки «Лоратадин». Они так же действуют на организм, но не вызывают сонливость.

П. Хорошо, давайте попробую их.

Ф. А вы не пользуетесь дополнительно мазью?

П. Нет.

Ф. Так же можете взять мазь «Гидрокортизон» Чтоб бороться с аллергией не только изнутри, но и снаружи.

П. Давайте.

Ф. «Лоратадин» нужно принимать один раз в день, а мазь наносить тонким слоем на пораженный участок кожи два три раза в день.

П. Хорошо, я поняла вас.

П. С вас 205 рублей. Обязательно обратитесь к доктору.

Ф. Спасибо.

**4.** **Ответить на вопросы:**

1. Самые распространенные причины недовольства покупателей в аптеках.
2. Факторы, препятствующие установлению личного контакта.
3. Причины агрессивного поведения посетителей.
4. Определите, что является причиной для возражений.
5. Укажите основные приемы работы с возражениями.

**5. Ознакомьтесь с самыми распространенными причинами недовольства покупателей в аптеках:**

1. «почему так дорого?» (хотя и слишком низкая, по мнению покупателей, цена также может являться поводом для недоверия);
2. «раньше это лекарство стоило дешевле»;
3. «в соседней аптеке за углом то же самое лекарство продается за меньшую цену»;
4. «вечно у вас нет этого препарата!»;
5. «у лекарства, которое вы мне советуете, столько противопоказаний!»;
6. «мы уже пробовали этот препарат, и он нам не помог»;
7. «я знаю, что у этого лекарственного средства есть аналог, причем существенно более дешевый»;
8. «срок годности этого препарата скоро истекает»;
9. «почему так медленно обслуживают?».

Подберите «правильные» ответы на эти замечания.