

XP

Krzysztof Pytel

REKOMENDACJA W APTECE



**Jak realizować obsługę sprzedażową pacjenta
w zgodzie z etyką zawodu farmaceuty**

Dla farmaceutów i firm współpracujących z aptekami

Copyright:

Krzysztof Pytel

krzysztof.pytel@szkolenia-biznes.pl

www.szkolenia-biznes.pl

www.rekomendacjawaptece.pl

Wydanie I

Warszawa maj 2019 r.

Redakcja językowa:

Aneta Gawędzka-Paniczko

Projekt okładki:

Tomasz Nazaruk

Projekt graficzny, skład i łamanie:

Iwo Wicher / **koncept**

www.koncept-studio.com.pl

ISBN 978-83-954159-0-6

Wydawca:

Krzysztof Pytel Szkolenia-Biznes

ul. Sosnowa 23

05-140 Borowa Góra

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentów niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Sukces to nie kwestia jakiejś tajemnicy, to po prostu sprawa dyscypliny. Dyscyplina oznacza, że nie pozostawiamy rzeczy samym sobie, lecz wiemy, co powinniśmy robić i to robimy!

Jim Rohn

Spis treści

1. WPROWADZENIE	9
Dlaczego i dla kogo powstała ta książka	11
Kim jestem i jakie mam doświadczenie	12
Apteka to nie sklep	12
Co znajdziesz, a czego nie znajdziesz w tej książce	14
Dlaczego dzięki tej książce nabędziesz nie tylko wiedzę, ale również umiejętności	17
2. FARMACEUTO, CO TAK NAPRAWDĘ CIĘ OGRANICZA?	19
Percepcja farmaceuty vs percepcja pacjenta – i wszystko to, co je różni.....	22
Pacjent chce tanie i dobre... a to albo nie jest tanie, albo nie jest dobre.....	24
Pacjent wie, czego chce i powinien to dostać.....	26
Nie powinienem „wciskać” pacjentowi niczego innego ani dodatkowego.....	27
Nie wiem i nie rozumiem, dlaczego każą mi to robić (sprzedawać określone preparaty).....	28
3. MOTYWATORY ZAKUPOWE	31
Dlaczego kupujemy?.....	33
Rodzaje motywatorów zakupowych.....	34
Motywator JAKOŚĆ, SKUTECZNOŚĆ	35
Motywator BEZPIECZENSTWO	37
Motywator WYGODA STOSOWANIA, OSZCZĘDNOŚĆ CZASU	38
Motywator PRESTIŻ	40
Motywator EMOCJE	41
Motywator CENA, OSZCZĘDNOŚĆ PIENIĘDZY	42
Czy pacjent zawsze komunikuje swój prawdziwy motywator?.....	44
Różnicowanie motywatorów przez pacjenta	45
4. JĘZYK KORZYŚCI	47
Czym jest język korzyści i jakie są jego części składowe.....	49
Prosty model prezentacji korzyści	51
Popracuj nad umiejętnościami	55

5. REKOMENDACJA W APTECE. BUDOWANIE KOMUNIKATÓW W FORMIE PORADY	57
Rekomendacja vs sprzedaż. A jaka to różnica?	59
Porada z wykorzystaniem języka korzyści.....	60
Kumulowanie korzyści.....	64
Generatory korzyści.....	65
Popracuj nad umiejętnościami	66
6. REKOMENDACJA KOMPLEMENTARNA. A CO TO TAKIEGO?	67
7. A CZY TO CAŁE REKOMENDOWANIE TO PRZYPADKIEM NIE JEST MANIPULACJA?	73
8. REKOMENDACJA ZAMIENNA W APTECE	77
Czym jest rekomendacja zamienna?.....	79
Jak realizować rekomendację zamienną?.....	80
No, ale co, jeżeli preparat, który rekomenduję, ma gorszy skład?	83
No, ale co w sytuacji, kiedy te dwa preparaty niczym się nie różnią?....	84
Tańszy zamiennik... a co to takiego?.....	86
Popracuj nad umiejętnościami	87
9. PYTANIA REKOMENDACYJNE W REKOMENDACJI ZAMIENNEJ	89
Czym są pytania rekomendacyjne	91
Jak wykorzystać pytania rekomendacyjne w rekomendacji zamiennej?.....	92
Popracuj nad umiejętnościami	93
10. REKOMENDACJA KRZYŻOWA W APTECE. BUDOWANIE KOSZYKA ZAKUPOWEGO	95
Czym jest rekomendacja krzyżowa?	97
Czy warto stosować rekomendację krzyżową w aptece?.....	98
Jak realizować rekomendację krzyżową?.....	99
Popracuj nad umiejętnościami	101
11. PYTANIA REKOMENDACYJNE W REKOMENDACJI KRZYŻOWEJ	103
Jak wykorzystać pytania rekomendacyjne w rekomendacji krzyżowej. Sposób nr 1	105
Jak wykorzystać pytania rekomendacyjne w rekomendacji krzyżowej. Sposób nr 2: pytania ukierunkowujące	109
Popracuj nad umiejętnościami	113

12. REKOMENDACJA DODATKOWA W APTECE	115
Czym jest rekomendacja dodatkowa w aptece.....	117
Jak realizować rekomendację dodatkową.....	117
13. CENA – JAK O NIEJ ROZMAWIĄĆ	121
Komunikowanie ceny.....	123
Uprzedzanie obiekcji dotyczących ceny.....	126
14. TRUDNY PACJENT... A MOŻE TYLKO TRUDNA SYTUACJA	129
Krótki przegląd sytuacji trudnych.....	131
Czego nie robić w sytuacji trudnej.....	134
Jak rozmawiać z pacjentem w sytuacji trudnej.....	135
„U konkurencji jest taniej” – co z tym zrobić?.....	136
15. PODSUMOWANIE	139
Do farmaceutów.....	141
Do przedstawicieli producentów.....	141
Dla marketing managerów i osób odpowiedzialnych za komunikację produktową.....	142
16. SPIS DEFINICJI	145
17. PUBLIKACJE W PRASIE BRANŻOWEJ	149
18. KONFERENCJE I WYSTĄPIENIA	153
19. OFERTA DLA APTEK I PRODUCENTÓW	157
20. DOFINANSOWANIA DO USŁUG SZKOLENIOWYCH	161

Książka ta jest pierwszym na rynku, opartym w pełni o realia polskich aptek, przewodnikiem po najskuteczniejszych metodach pracy związanej z rekomendacją w aptece. Powstała na bazie ogromnej ilości szkoleń, które przeprowadziłem dla farmaceutów na przestrzeni ostatnich lat. Dzięki niej, po pierwsze, przekonasz się, że rekomendacja może być narzędziem do udzielania porad pacjentowi. Po drugie, dowiesz się, jak możesz realizować tę część Twojej pracy w sposób prosty i w pełni zgodny z etyką zawodu farmaceuty. Po trzecie, nauczysz się wykorzystywać pytania, które sprawią, że w ogóle nie będziesz musiał rekomendować, bo samo pytanie dostarczy pacjentowi niezbędnych informacji. Po czwarte, dowiesz się, jak reagować w sytuacji trudnej. I po piąte, poznasz praktyczne ćwiczenia do samodzielnego przepracowania, które umożliwią Ci nabycie umiejętności dopasowanych do Twoich konkretnych potrzeb.

Dla kogo jest ta książka?

Dla farmaceuty pracującego w aptece. Bo to na Twoich barkach spoczywa ciężar codziennej pracy w aptece i niełatwej obsługi pacjenta, którego wymagania są coraz większe. Coraz większe są również wymagania Twojego pracodawcy. Ta książka ułatwi Ci pracę i podniesie zadowolenie pacjenta.

Dla przedstawiciela handlowego współpracującego z aptekami **oraz przedstawiciela medycyny** odwiedzającego lekarzy. Dowiesz się, jak możesz skuteczniej i z mniejszym wysiłkiem wspierać tych, z którymi na co dzień współpracujesz.

Dla marketing managera odpowiedzialnego za komunikację produktową. Dowiesz się, jakie elementy w materiałach edukacyjnych dla farmaceutów, lekarzy czy samych pacjentów mają kluczowe znaczenie w budowaniu przewagi Twoich produktów.



Krzysztof Pytel

Praktyk sprzedaży, certyfikowany trener SET, konsultant, interim manager

Od 1997 roku jestem związany ze sprzedażą zarówno na rynku farmaceutycznym, jak i FMCG. Doświadczenie zdobywałem po stronie producenta i sieci aptek. Pracowałem na wszystkich stanowiskach sprzedażowych, zaczynając od przedstawiciela handlowego i regionalnego kierownika sprzedaży. Zarządzałem działem trade marketingu, jako dyrektor sprzedaży rozwijałem sprzedaż w kanale farmaceutycznym, a jako

prezes zarządu odpowiadałem za rozwój nowej spółki i wprowadzenie na rynek innowacyjnego produktu. Po stronie sieci aptek zdobyłem doświadczenie jako category manager odpowiedzialny za współpracę z dostawcami. Prowadzę projekty szkoleniowe i konsultingowe dla aptek, optymalizując asortyment, politykę cena-marża i ekspozycję. Specjalizuję się w szkoleniach zespołów sprzedaży firm farmaceutycznych (KAM, kierownik regionalny, przedstawiciel handlowy, marketing manager) oraz aptek (kupiec, category manager, kierownik apteki). Jestem autorem wyspecjalizowanego programu szkoleniowego dla farmaceutów pierwszego stołu, którego realizacja skutecznie zwiększa efektywność rekomendacyjną z dużą dbałością o zachowanie etyki zawodu. To właśnie doświadczenia z tych szkoleń są podstawą powstania niniejszej książki. Doświadczenia te wykorzystuję również w doskonaleniu umiejętności handlowców współpracujących z aptekami oraz we współpracy z działami marketingu odpowiedzialnymi za komunikację produktową. Występuję na wielu konferencjach, jestem również autorem publikacji w prasie branżowej.

Jakość moich usług została potwierdzona przyznaniem Certyfikatu Jakości TGLS Quality Alliance. Jestem certyfikowanym trenerem SET. Ukończyłem magisterskie studia pedagogiczne oraz podyplomowe studia menedżerskie Executive MBA Instytutu Ekonomii Polskiej Akademii Nauk. Zestawienie wykształcenia pedagogicznego i biznesowego oraz wieloletnie doświadczenie, stanowi mocny fundament moich umiejętności menedżerskich i trenerskich.



ISBN: 978-83-954159-0-6

