

SYTUACJA TRUDNA PROSTY SPOSÓB NA ROZMOWĘ ZE ZDENERWOWANYM PACJENTEM

Obecna trudna sytuacja związana z epidemią sprawia, że praca farmaceuty stała się jeszcze trudniejsza niż do tej pory.

Do codziennej niełatwej obsługi pacjenta, doszła nie tylko obawa o swoje własne zdrowie ale też pojawiły się sytuacje wynikające ze zdenerwowania i frustracji pacjentów poszukujących ważnych dla nich produktów ochronnych.

Niestety zdobycie części z nich jest dla apteki trudne lub ich ceny powodują różne, często nieprzyjemne reakcje pacjenta.

Dość często spotykam się z określeniem „trudny pacjent”.

Jego pojawienie się to z całą pewnością jedna z największych i najczęstszych obaw każdego farmaceuty. Może on sprawić, że satysfakcja i duma z pracy w tym zawodzie odchodzi na dalszy plan a pozostają negatywne emocje.

Warto jednak zadać sobie pytanie, czy tak naprawdę mamy do czynienia z „trudnym pacjentem” czy może jednak z „trudną sytuacją”?

Zwróć uwagę, że to jednak dwie różne sprawy.

Co więc możesz zrobić, żeby zwiększyć swój komfort pracy w sytuacji trudnej?

Reaguj we właściwy sposób

Jak to zrobić?
Czytaj dalej.



Mówiąc „trudny pacjent”, oceniamy osobę, a nie jej zachowanie w danej sytuacji. Owszem, bywają trudni pacjenci, których zachowanie nie wynika z żadnej konkretnej sytuacji, a raczej z ich sposobu funkcjonowania w relacjach z innymi ludźmi. To prowadzi nas do wniosku, że częściej mamy do czynienia nie z trudnym pacjentem lecz z trudną sytuacją. Może ona mieć i bardzo często ma, określony wpływ na zachowanie i reakcje zarówno naszego rozmówcy jak i nas samych.

Nie jest możliwe całkowite wyeliminowanie sytuacji trudnych, są zbyt różnorodne.

Często też rozwiązanie nie jest łatwe lub w ogóle go nie ma. A skoro nie masz rozwiązania i jego brak jest całkowicie niezależny od Ciebie, jedyne co możesz zrobić to WŁAŚCIWIE ZAREAGOWAĆ.

Nie da się opisać wszystkich możliwych sytuacji i zachowań pacjentów, które moglibyśmy zdefiniować jako trudne. Nie da się również stworzyć uniwersalnych rozwiązań, dobrych na każdą sytuację. Każda taka sytuacja jest inna. Również każda osoba, której taka sytuacja dotyczy, może zupełnie inaczej reagować i prezentować różne zachowania.

Sytuacją trudną może być obecnie brak środków ochrony osobistej tak bardzo poszukiwanych przez pacjentów. Mowa o maskach ochronnych, płynach i żelach antybakteryjnych, rękawiczkach jednorazowych lub być może jeszcze innych produktach. Może się zdarzyć, że pacjent winą za brak tych produktów obarczy Ciebie i na Tobie skupi swoją złość i rozczarowanie.

Jak reagujesz?

Kiedy pacjent na brak ważnego dla niego produktu reaguje w nerwowy sposób zarzucając Ci, że brak wynika z Twojej winy i Twojego zaniedbania, dość często w naturalny sposób Twoją reakcją jest szybka próba wyjaśniania pacjentowi powodów zaistniałej sytuacji

Bardzo często w naturalnym odruchu mówisz po prostu:

- To nie moja wina.

lub

- Nie mam na to wpływu

To prawda, tyle tylko, że pacjent oczekuje rozwiązań, a nie usprawiedliwień. Taka reakcja niestety jest usprawiedliwieniem. Owszem - prawdziwym - jednak zdenerwowanego pacjenta taka odpowiedź może nie satysfakcjonować i prowadzić do reakcji, która z kolei dla Ciebie nie jest przyjemna. Może w skrajnym przypadku powiedzieć np:

- Jak Pani nie ma wpływu, to niech Pani zacznie go mieć. Od czego Pani tu jest?

lub

- Jak Pani nie ma wpływu to proszę zawołać kogoś kto ma.

W drugim przypadku trzeba uważać, by nie przerzucić odpowiedzialności na inną osobę – np. kierownika apteki, wciągając go do rozmowy. Wówczas pacjent zaczynając wyżywać na Was obojgu.

Prawdą jest, że nie masz wpływu i to nie twoja wina. Zaczynając jednak rozmowę ze zdenerwowanym pacjentem w taki sposób, narażasz się na reakcje takie jak powyżej.

Jak możesz to zrobić inaczej?

Zastosuj w rozmowie kilka poniższych kroków:

Krok 1: Akceptacja zastrzeżenia, uwagi pacjenta

Krok 2: Doprecyzowanie powodu i skali problemu

Krok 3: Uspokojenie pacjenta

Krok 4: Propozycja rozwiązania lub prośba o zaproponowanie rozwiązania przez pacjenta

Krok 5: Zamknięcie kwestii zastrzeżenia, uwagi pacjenta

Jak mniej więcej może wyglądać taka rozmowa:

Krok 1: Akceptacja zastrzeżenia, uwagi pacjenta

Rozumiem Pana zdenerwowanie. Będąc na Pana miejscu też bym się denerwowała nie mogąc kupić tak ważnych produktów. Dla mnie to również trudna i przykra sytuacja, bo naprawdę chciałabym pomóc każdemu.

Reakcja wyrażająca zrozumienie dla zdenerwowania pacjenta jest kluczowa. Reagując w ten sposób nie wchodzisz w niepotrzebną polemikę ani nie usprawiedliwiasz się. Po prostu pokazujesz mu, że go rozumiesz. Nie bój się mówić o swoich emocjach, to wiele znaczy i ma ogromny wpływ na dalszy przebieg rozmowy. Nie wykluczone, że właśnie w tym momencie Twój pacjent odpowiedział „Ma Pani rację” a Ty zakończyłaś radzenie sobie z sytuacją trudną.

Jeżeli tak się nie stało. Przejdź do kroku nr 2.

Krok 2: Doprecyzowanie powodu i skali problemu

Jest Pan naszym stałym pacjentem. Jak często zdarza się, że nie ma preparatów po które Pan przychodzi ?

Jeżeli wiesz, że brak dostępności w Twojej aptece to bardzo wyjątkowa sytuacja i Twój pacjent też to wie, takim pytaniem możesz mu uświadomić, że problem nie jest Twoją winą czy zaniedbaniem. Jeżeli nie znasz pacjenta i nie chcesz ryzykować, możesz pominąć ten krok rozmowy.

Krok 3: Uspokojenie pacjenta

Ja Pan wie, problem z dostępnością tych produktów jest teraz powszechny. Zaraz coś razem wymyślimy, żeby Panu pomóc.

Uświadamiasz pacjentowi to, co tak naprawdę wie, że obecnie bardzo trudno zdobyć te produkty. Jednocześnie dajesz mu sygnał, że wspólnie poszukacie rozwiązania.

Krok 4: Propozycja rozwiązania lub prośba o zaproponowanie rozwiązania przez pacjenta

To najtrudniejszy etap, tym bardziej, że możesz nie mieć dobrego rozwiązania. Jeżeli czekasz na dostawę poinformuj pacjenta, kiedy będzie. Być może jesteś w stanie telefonicznie go poinformować o dostępności. Jeżeli nie, zaproponuj możliwie najlepsze rozwiązanie jakie przychodzi Ci do głowy.

To co mogę zaproponować to podam Panu numer telefonu do naszej apteki. Dostawy mamy codziennie ok. 11.00 więc po tej godzinie może Pan zadzwonić i sprawdzić czy maseczki dojechały. Będzie to dla Pana bezpieczne i wygodne rozwiązanie a jeżeli tylko się pojawią odłożymy je dla Pana i odbierze je Pan w dowolnym momencie.

Nawet jeżeli nie uda Ci się załatwić sprawy, samo Twoje zaangażowanie zostanie przez pacjenta docenione. Jeżeli nie, ostatecznie możesz go zapytać jakie rozwiązanie on widzi w tej sytuacji. Jeżeli to możliwe, skorzystaj z niego.

Krok 5: Zamknięcie kwestii zastrzeżenia, uwagi pacjenta

To jest to co mogę zrobić ze swojej strony. To moim zdaniem najlepsze na tą chwilę rozwiązanie.

Po prostu zamknij temat. Jeżeli nic więcej nie możesz zrobić to rozwijanie rozmowy nie ma sensu. Czym lepsze rozwiązanie uda Ci się zaproponować tym łatwiej zakończysz rozmowę.

To tylko jedna z wielu sytuacji z jaką możesz mieć do czynienia w swojej pracy. W większości innych, ten model również będzie pomocny

Potrzebujesz wsparcia? Masz pytania?

Napisz lub zadzwoń – jestem do Twojej dyspozycji

Krzysztof Pytel

Tel: 695-672-851

e-mail: krzysztof.pytel@szkolenia-biznes.pl

www.szkolenia-biznes.pl



Kim jestem

Praktykiem sprzedaży, certyfikowanym trenerem SET, konsultantem, autorem książek

Od 1997 roku związany jestem z rynkiem farmaceutycznym i FMCG. Doświadczenie zdobywałem zarówno po stronie producenta jak i sieci aptek. Po stronie dostawcy zarządzałem działem Trade Marketingu, jako Dyrektor Sprzedaży rozwijałem sprzedaż w kanale farmaceutycznym, a jako Prezes Zarządu odpowiadałem za rozwój nowej spółki. Po stronie sieci aptek zdobyłem doświadczenie jako Category Manager odpowiedzialny za współpracę z dostawcami. Prowadzę szkolenia, krótko i długoterminowe projekty Interim Management oraz konsultingowe dla aptek, optymalizując kategorię, ceny i marżę oraz ekspozycję. Dla producentów działających w rynku farmaceutycznym prowadzę projekty ukierunkowane na zwiększanie efektywności współpracy z aptekami. Oprócz Key Account Managerów, Kierowników Regionalnych oraz Przedstawicieli Handlowych szkoleń Kupców, Category Managerów i kierowników aptek. Jestem autorem wyspecjalizowanego programu szkoleniowego dla farmaceutów I-go stołu, którego realizacja skutecznie zwiększa efektywność sprzedażową. Regularnie występuję na konferencjach branżowych, piszę też specjalistyczne artykuły do prasy branżowej.

Jestem autorem dwóch książek, które kompleksowo wspierają efektywność biznesową aptek i producentów współpracujących z aptekami.

Wysoka jakość moich usług została potwierdzona Certyfikatem Jakości TGLS Quality Alliance umożliwiającym również realizację szkoleń z dofinansowaniem BUR (Baza Usług Rozwojowych). 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.

Moje książki

KONKURENCYJNA APTEKA – CATEGORY MANAGEMENT PHARMA, ZARZĄDZANIE ASORTYMENTEM CENĄ I MARŻĄ

Pierwsza na rynku książka pokazująca w pełni uporządkowany proces Category Management Pharma, czyli zarządzania asortymentem apteki oraz kształtowania polityki cena-marża. Bazą jej powstania są szkolenia i projekty konsultingowe, które na przestrzeni ostatnich lat przeprowadziłem zarówno we współpracy z aptekami, jak i producentami. Zawarte w niej informacje oraz praktyczne przykłady będą dla Ciebie skutecznym wsparciem w optymalizacji asortymentu i zwiększaniu zysków apteki. Poznasz kluczowe czynniki kształtowania i wzmacniania wizerunku apteki. Dowiesz się, w jaki sposób efektywnie analizować asortyment i określać obszary wymagające poprawy. Dowiesz się, jakie pytania warto sobie zadać, żeby wyciągać konstruktywne wnioski i podejmować właściwe dla Twojej apteki decyzje. Poznasz kryteria doboru asortymentu ukierunkowane na dostarczenie pacjentowi szerokiego wyboru, a Tobie odpowiednio dobranego magazynu. Nauczysz się efektywnie wykorzystywać taktyki kategorii ze szczególnym uwzględnieniem taktyk cenowych (tzw. pricing), co pozwoli Ci zoptymalizować ceny w sposób zwiększający konkurencyjność apteki z jednoczesną poprawą rentowności sprzedaży.

Więcej na: www.konkurencyjnaapteka.pl



REKOMENDACJA W APTECE – JAK REALIZOWAĆ OBSŁUGĘ SPRZEDAŻOWĄ PACJENTA W ZGODZIE Z ETYKĄ ZAWODU FARMACEUTY

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 sprawia, 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 konkretnych potrzeb.

Więcej na: www.rekomendacjawaptece.pl

