

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΔΥΣΚΟΛΟ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ

Περιπτώσεις που μπορούν να προκαλέσουν δυσαρέσκεια/ ένταση/ εκνευρισμό στον πελάτη περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τα παρακάτω:

- Μη ικανοποιητική εξυπηρέτηση: Παρουσία πολλών πελατών → μεγάλος χρόνος αναμονής, περιορισμένος διαθέσιμος χρόνος ανά πελάτη. Ο φαρμακοποιός είναι απασχολημένος (π.χ. τηλεφωνεί) → μεγάλος χρόνος αναμονής.
- Δεν τηρήθηκε κάποια συμφωνία. Παραδείγματα: Καθυστέρηση στην παραλαβή ενός φαρμάκου ή άλλου προϊόντος (π.χ. βρεφικό γάλα). Χορήγηση λανθασμένου προϊόντος.
- Ο ασθενής αρνείται να δεχθεί άλλο γενόσημο προϊόν όταν δεν είναι διαθέσιμο αυτό που αγοράζει.
- Αλλαγή κάποιων δεδομένων σε σχέση με αυτό που έχει συνηθίσει. Παραδείγματα: Αυξήθηκε η τιμή ενός προϊόντος. Ένα φάρμακο που λάμβανε και πλήρωνε μόνο την συμμετοχή του μεταφέρθηκε στην αρνητική λίστα και πλέον πρέπει να το πληρώσει πλήρως ο ασφαλισμένος.
- Πελάτης εκτός εαυτού (π.χ. χρήστης ναρκωτικών με στερητικό σύνδρομο, προβλήματα θυρεοειδούς).

Συστήνεται:

- ✓ Να δοθεί η δυνατότητα να εκφράσει την διαμαρτυρία του χωρίς διακοπή.
- ✓ Να ερωτηθεί πως θα ήθελε να αντιμετωπίσουμε το πρόβλημα του.

- ✓ Προσπάθεια για άμεση εξυπηρέτηση ή να προταθεί στον πελάτη να εξυπηρετηθεί κάποια άλλη (αλλά συγκεκριμένη!) χρονική στιγμή.
- ✓ Συζήτηση/ επιχειρηματολογία σε φιλικό και ευγενικό τόνο χωρίς πολλές χειρονομίες. Αναφορά στην νομοθεσία εάν χρειαστεί.

Θα πρέπει να αποφευχθούν:

- ✓ Προσπάθεια για συμβουλή ενώ δεν έχει ολοκληρώσει την διαμαρτυρία του.
- ✓ Φράσεις τύπου «ηρεμήστε».
- ✓ Διατύπωση πολλών ερωτήσεων προς τον πελάτη.
- ✓ Εκνευρισμός, ειρωνεία.

Γενικά:

α) Έχει αποδειχθεί πως όσο πιο ζεστή και φιλική είναι η ατμόσφαιρα στο φαρμακείο και ο πελάτης αισθάνεται το προσωπικό να τον καλωσορίζει στον χώρο τόσο λιγότερες είναι οι καταστάσεις έντασης που δημιουργούνται. Αυτό απαιτεί ευχάριστο, πρόσχαρο, ευγενικό και καλοσυνάτο προσωπικό.

β) Οι πλέον «δύσκολοι» πελάτες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται από τον πλέον υπομονετικό υπάλληλο.

Ορισμένοι τύποι πελατών και μια προτεινόμενη αντιμετώπιση τους.

1. Ο πελάτης που παρακάμπτει την σειρά προτεραιότητας

ΠΡΕΠΕΙ να υπάρξει αντίδραση επειδή α) το φαινόμενο θα αρχίσει επαναλαμβάνεται και β) οι άλλοι πελάτες θα δυσανασχετήσουν και θα θεωρήσουν υπεύθυνο το προσωπικό του φαρμακείου για την μη τήρηση της σειράς προτεραιότητας.

Προτεινόμενη αντιμετώπιση: α) Να εξυπηρετήσουμε τον πελάτη που προηγείται ή β) να κάνουμε μια ευγενική παρατήρηση πως ο άλλος πελάτης προηγείται.

2. Ο πελάτης που συστηματικά θέλει να παίρνει τα φάρμακα προκαταβολικά και μετά προσκομίζει την συνταγή

Γενικά είναι λογικό να υπάρξει κάποια στιγμή προκαταβολική λήψη φαρμάκων (πριν την προσκόμιση της συνταγής- δεν μπορούμε να αφήσουμε χωρίς φάρμακα έναν καρδιοπαθή, έναν διαβητικό κ.λ.π.) αλλά αυτή πρέπει να είναι η εξαίρεση και όχι ο κανόνας. Δεν θα πρέπει αυτό να αποτελεί πάγια τακτική.

Προτεινόμενη αντιμετώπιση: Συμβουλεύουμε τον πελάτη αφού δεν αρκεί ο αριθμός των κουτιών φαρμάκων που σας συνταγογραφεί ο ιατρός του να περάσει τον μήνα, να προγραμματίζει νωρίτερα το ραντεβού του.

3. Ο πελάτης που θέλει να πάρει κάποιο φάρμακο που απαιτεί ειδική συνταγή (π.χ. αντιβιοτικά, ναρκωτικά).

Προτεινόμενη απάντηση: «Αυτό το φάρμακο χρειάζεται ιατρική συνταγή. Εκτός από τις νομικές συνέπειες που μπορεί να έχει για το φαρμακείο η χορήγηση του ανευ συνταγής, πρόκειται για φάρμακο με πολλές παρενέργειες, τις οποίες θα πρέπει να συνυπολογίσει ο ιατρός σε σχέση με την κατάσταση της υγείας σας και να αποφασίσει την χορήγηση του ή όχι, σε ποια δόση και για πόσο χρονικό διάστημα».

4. Ο πελάτης που δυσαρεστείται επειδή θα αναγκαστεί να ξαναπεράσει από το φαρμακείο για να πάρει τα υπόλοιπα φάρμακα (τα οποία δεν διαθέτει το φαρμακείο εκείνη την στιγμή και πρέπει να παραγγελθούν από την φαρμακαποθήκη)

Δεν έχει νόημα να της εξηγήσουμε πως είναι φυσιολογικό να τελειώσει το απόθεμα ενός φαρμάκου όταν δεχθούμε προς εκτέλεση αρκετές συνταγές του ίδιου φαρμάκου μέσα στην ημέρα. Αυτό δεν ενδιαφέρει τον πελάτη. Πολύ περισσότερο δεν πρέπει να μεταθέσουμε την ευθύνη σε άλλο υπάλληλο του φαρμακείου που καθυστέρησε την παραγγελία στην φαρμακαποθήκη.

Προτεινόμενη αντιμετώπιση: Δείχνουμε κατανόηση για το πρόβλημα που δημιουργείται για την έλλειψη του φαρμάκου, ζητούμε συγνώμη και υποσχόμαστε πως θα προσπαθήσουμε να μην ξανασυμβεί στο μέλλον.