

РОБОТА З КЛІЄНТАМИ

PROVISOR CLUB

АРТЕМЕНКО ОЛЬГА

м. Ніжин

Клієн називає препарат від тиску

- Яке дозування Вам потрібно?
- Я знаю, яке мені потрібно.
- Так скажіть, будь ласка.
- А навіщо воно Вам потрібно?
- Щоб відпустити Вам правильне дозування.
- Та давайте те, яке більше подобається.



КРАВЧУК ОЛЬГА

м. Ковель

Коли до мене приходять клієнти із запитом "я читав в інтернеті", я пояснюю, що це небезпечно для нього самого.

Там хтось написав про себе, але кожен організм особливий і до цього треба відноситись відповідально. Запитом з інтернету можна нашкодити своєму здоров'ю.

Намагаюся такого клієнта, по можливості, скоригувати до лікаря.

Обов'язково пояснюю, що мені не шкода продати йому ці ліки, але він може нашкодити собі і "викинути гроші на вітер".

Неодноразово було в моїй практиці "дайте таблетку на букву К". Я спочатку намагаюся з'ясувати для чого людині потрібні ці ліки, що вона лікує.

По можливості прошу знайти попередню пластину або зателефонувати до лікаря.

В мене недавно був випадок: людина, яка лежала в лікарні, попросила таблетку на букву А від шлунку.

Перераховані ліки їй не підійшли. Я попросила сходити в палату і уточнити назву. Виявилось, що це Омез, з якого ми потім разом посміялися і підняли собі настрій.





КІПЕР ТЕТЯНА

м. Вінниця

Конфліктні ситуації поділяються на два типи: конструктивні і деконструктивні. Конструктивні – це конфлікти, які можна вирішити шляхом розмови і знаходженням альтернативних варіантів. Натомість, деконструктивні – це емоційні конфлікти, коли будь-що сказане вами викличе агресію.

Виходячи з цього наведу два випадки з різними видами конфлікту, які траплялись зі мною.

Почну з деконструктивного конфлікту, до мене завітала бабуся і купувала Валідол, дала мені 50 гривень, на що я їй віддала ліки і решту. Жінка відійшла до столика для відвідувачів і почала нишпорити у себе в сумці, потім повертається до мене і злим тоном починає, мені розказувати:

– "Як тобі не соромно, обкрадати мене, поверни мої гроші"

Я трохи розгубилась і вже подумала, що я не вірно дала решту, тому відразу і перепитала клієнтку. А вона мені:

– "Ти вкрала мої 100 гривень,

я їх поклала на прилавок і поки розраховувалась за Валідол, ти їх забрала, поверни!"

Я дійсно нічого не брала і, більше того, я навіть, не бачила тих грошей, намагалась їй це пояснити, пропонувала подивитись камери спостереження, але все марно.

Бабуся знала свою правду, кричала і на останок почала мене проклинати і сказала, що піде в церкву поставить свічку за упокій мене.

Чесно кажучи, мене це дуже розізлило і мене вже підкидало, тому я їй востаннє відповіла, що грошей я їй не брала і якщо вона така релігійна, то Бог баче і віддячить їй за це.

Так, вона пішла з аптеки та якщо ви думаєте, що це кінець, то ні. Через декілька тижнів ця бабуся повернулася з розбитим носом і знову йде до мене на касу, я її бачити зовсім не хотіла та все одно мусила відпустити, на моє здивування, вона прийшла вибачитись, бо ті 100 гривень приклеїлись до пластинки таблеток в її гаманці.

Згадуючи скільки вона мені зробила нервів і стресу, ті

вибачення для мене були пустими словами, я досі хочу вірити, що її подертий ніс це карма за її дії.

Конструктивні конфлікти набагато простіше вирішити і переносити так як є розумне підґрунтя і людина згодна на альтернативні рішення.

Зі мною бувало декілька разів, що я випадково відпускала не ту дозу препарату чи форму випуску і відвідувач мені на це вказував без крику, претензій чи скандалів. Так, я признавала свою провину і або заміняла препарат за згодою клієнта, або повертала гроші, проте це суто моє рішення і моя провина.

Зі свого досвіду скажу: конфлікти, які виникають на емоційному фоні, коли людина не хоче йти на компроміс, або хоча б вислухати, можна вважати закритими і не витрачати власних сил на їх вирішення, тому що це всеодно не вдасться.

Найкраще, що можна в цьому випадку зробити – це зберігати спокій.