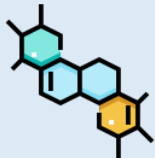


Мистецтво консультування: ДОПРОДАЖ



Мистецтво консультування: ДОПРОДАЖ

Давайте ж розберемося як кваліфіковано допомогти відвідувачу аптеки і при цьому збільшити середній чек!



Допродаж – це один з маркетингових методів збільшення суми чека, що полягає в пропозиції покупцеві **додаткових продуктів** (препарат, БАД, засоби особистої гігієни та ін.) або **послуг** (вимірювання тиску, примірка ортопедичного взуття і т.д.).



Ідеальний допродаж - це ті товари або послуги, які дійсно необхідні покупцеві. Наприклад, до антибіотика - пробіотик, до ферментів - прокінетики, до противірусних - вітаміни. А також системне + місцеве або навпаки, наприклад НПЗЗ у вигляді місцевого засобу (гель / крем) і в пероральній формі. Товари допродажу повинні доповнювати за властивостями і безпеки основну покупку і, по можливості, бути доступними.



Тобто, додатковий продукт повинен:

- сприяти якнайшвидшому одужанню;
- забезпечити лікування або мінімізувати побічні ефекти основного продукту;
- комплексно вирішувати проблему покупця - ту, з якою він звернувся першочергово в аптеку;
- потенціювати і пролонгувати дію основного препарату.





Вигода для двох

Безумовно, додатковий продукт - це підвищення суми середнього чека, що в свою чергу призводить до підвищення прибутку аптеки. Але яка ж вигода для покупця? Давайте розберемося більш детально про угоду

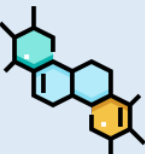
«Вигода – Вигода»

- **Вигода для аптеки**

Вигода аптеки полягає в фінансовому доході, за допомогою якого, наприклад, оплачуються комунальні послуги, виплачується заробітна плата співробітникам, підтримується товарообіг і розширюється компанія.

- **Вигода для покупця**

Під вигодою для покупця мається на увазі той ефект/послуга, який він отримає в результаті придбання додаткового продукту. Їх можна умовно розділити на **швидку вигоду** - рекомендуючи, в доповнення до місцевого антигістамінного, пероральний засіб від алергії системної дії ми допомагаємо клієнту підвищити ефективність і прискорити динаміку лікування, одержувана вигода для покупця - зручність і ефективність. І **відкладену вигоду** - купуючи таблетки від гіпертензії додатковою послугою може стати вимірювання тиску, і як наслідок - покупка тонометра. Або поцікавитися у відвідувача, що купує гіпоглікемічні препарати, як він контролює рівень глюкози в крові, чи користується індивідуальним глюкометром, чи потрібні йому тест-смужки. У цих випадках правильна порада фахівця не тільки допоможе зробити основну покупку, але і допоможе відвідувачу стежити за своїм здоров'ям довгі роки.



10 правил додаткової рекомендації

Необхідно ставити вигоду покупця вище власної, бачити в клієнті щось більше платоспроможності, а саме особистість, відчувати його потреби і щиро бажати допомогти йому.



1. НАЛАШТУВАТИ НА ДОВІРУ: бути компетентним - наявність знань і досвіду послужать тригерами підвищення продажів.

2. ГАРНІ КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ: ввічливість і вміння чути, приємна і грамотна мова.



3. ПРОСТО І ЗРОЗУМІЛО: уникати професійних термінів, незрозумілих для відвідувача, намагайтеся говорити на «його мові».

4. НАВІЩО ЙОМУ ЦЕ ТРЕБА: пояснювати і аргументувати свою рекомендацію (що це дасть пацієнтові, чим допоможе)



5. ВСЕ ДОБРЕ В МІРУ: не рекомендувати «список», швидше за все відвідувач заплутається або залишиться з почуттям що його обдурили.

6. ЦІНОВА ДРАБИНА: додатковий товар повинен бути доступнішим за ціною, ніж основний або незначно дорожче;



7. ВИКОРИСТОВУВАТИ НАВИЧКИ ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБИ: задавати відкриті питання, що допомагають розібратися в потребі клієнта (Для кого берете? Як часто приймаєте? Чи давно хворієте?).

8. НЕ ТИСНУТИ: рекомендація повинна бути не нав'язлива, відвідувач повинен розуміти, що це його власний вибір, і він самостійно приймає рішення про покупку;



9. КОРИСТУЙТЕСЯ СВОЇМИ СКРИПТАМИ: використовуйте заздалегідь продумані / відпрацьовані схеми рекомендацій, адже впевненість в своїх словах і діях - це один із ваших вірних супутників у професійній консультації;

10. ПОЧУТТЯ МІРИ: відчувати настрій, схильність до покупки - якщо покупець спізнюється, навряд чи він оцінить зусилля провізора та важливість додаткового продукту.



Від теорії до практики: ситуація в аптеці



Ось лікар виписав, - протягає призначення з пероральним антибіотиком.

Так, звичайно, цей препарат у нас є. А для профілактики дисбактеріозу, на тлі антибіотикотерапії, щось вже маєте?



Ні, ще нічого не приймаю. А що потрібно ще щось додатково?

Антибіотики можуть порушувати мікрофлору кишечника, і як результат можуть виникнути розлади стулу і здуття. Тому важливо прийом антибіотиків поєднувати з профілактичними засобами від дисбактеріозу.



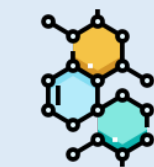
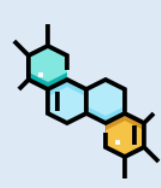
Що Ви можете порадити?

Можу запропонувати вам ефективний засіб для захисту мікрофлори кишечника - Сантіжен, з ним ваше лікування буде більш ефективним та безпечним.



*Дякую, я його теж беру!
А як порадите приймати?*

Гарних Вам продажів!



Від теорії до практики: ситуація в аптеці



Добрий день. Мені потрібна ось така мазь від геморою (протягає тубу від мазі)

Так, звичайно, є в наявності.

Скажіть, а за консистенцією стулу ви слідкуєте?



Ні, я не знаю як це робити, та й навіщо

При геморої важливо стежити, щоб стілець був досить м'яким, тоді дефекація буде максимально легкою і безболісною, а також це дозволить уникнути додаткового травмування кишечника.



Так, зі мною іноді таке траплялося. Що Ви можете порадити?

Можу запропонувати вам натуральний засіб Файболекс, який містить натуральні харчові волокна. Вони допоможуть розм'якшити щільні калові маси і полегшити перебіг геморою.



Дякую за пораду, звичайно я його теж візьму!

Гарних Вам продажів!

