



ПРИЯТНЫЙ СОН – ПРЕКРАСНЫЙ МИР!

Текст: Елена Глушенко, бизнес-тренер

ПОРТРЕТ ПОКУПАТЕЛЯ



Евгения Анатольевна, 62 года, пенсионерка со стажем. Пять лет назад она вышла на пенсию – и наконец-то у нее появилось время, чтобы заняться своими любимыми делами.

И действительно, почему бы наконец не уделить время себе? Дети самостоятельные. Внуки выросли, правнуки еще не появились... Муж занят своими канарейками и обустройством дачи, а Евгения Анатольевна больше интересны активные занятия. Немного спорта: плавание в бассейне. Немного искусства: посещение современных выставок и премьерных спектаклей. Немного путешествий: вместе с подругами Евгения Анатольевна побывала во множестве интересных мест своего города

и ближайших окрестностей, о существовании которых она даже и не подозревала раньше.

Как хорош пенсионный возраст, если не жаловаться на жизнь, а стремиться получить удовольствие от каждого прожитого момента! Но вот в последнее время некий нюанс стал омрачать позитивный настрой Евгении Анатольевны. Несмотря на активный образ жизни, она стала жаловаться на бессонницу, сначала изредка, потом – все чаще. А теперь, ложась спать, Евгения Анатольевна уже заранее готова к многочасовому засыпанию и философским размышлениям на тему дня минувшего...

Конечно, утром и днем она стала чувствовать себя разбитой. Потому что сон тоже не радует ее своей безмятежностью, несколько раз за ночь приходится просыпаться. И весь день, конечно, чувствует сонливость. Уже даже пришлось пропустить несколько занятий, поездок. Откуда-то стали появляться усталость, рассеянность, забывчивость.

Как человек активный, Евгения Анатольевна ждать долго не стала и пошла в поликлинику. А после посещения врача направилась в аптеку с красивым назначением – «Мелатонин».

В аптеке ее встретила доброжелательная девушка-провизор.

ДИАЛОГ

Провизор: Здравствуйте, чем могу вам помочь? (1)

Покупатель: Добрый день! Мне вот это лекарство, пожалуйста! (Протягивает назначение доктора.)

Провизор: «Мелатонин»... (С улыбкой.) Есть у нас такой препарат! (2)

Покупатель: (Улыбается в ответ.) Очень хорошо...

Провизор: (Уходит, возвращается с упаковками.) Вот этот (выкладывает упаковки на стол), «Мелаксен», 24 таблетки в упаковке, стоит 561 рубль. Этот – «Циркадин», 21 таблетка, стоит 854 рубля. И этот препарат – «Мелатонин», 60 капсул, стоит 1680 рублей. (3)

Покупатель: И что, это всё – мелатонин?

Провизор: Да, мелатонин – это общее название действующего вещества. Эти препараты имеют

сходное действие, но имеют и ряд отличий. Например, вот этот препарат, «Циркадин», – это пролонгированный мелатонин, он действует в течение всей ночи и улучшает качество сна. Это значит, что вы будете быстрее засыпать, реже просыпаться в течение ночи, а продолжительность сна увеличится.

Благодаря всему этому «Циркадин» позволяет вам чувствовать себя бодрым и отдохнувшим, что обеспечит активность в течение дня. (4)

Покупатель: А другие препараты?

Провизор: Препараты с коротким периодом действия, как правило, влияют на засыпание, но не действуют всю ночь. Принимая их, вы можете просыпаться в течение ночи и утром чувствовать себя недостаточно бодрой. Препараты с более длительным периодом действия, чем «Циркадин», имеют остаточные явления, сонливость и риск падений

на следующий день после приема. Для некоторых людей это не просто неприятно, но даже чревато опасными последствиями. (5)

Покупатель: Да, для пожилых, например. Скажите, а как долго можно принимать «Циркадин»? У меня не возникнет привыкания к нему? А то вдруг я потом не смогу спать без таблеток?

Провизор: Ни в коем случае! «Циркадин» можно принимать до 13 недель, и он не вызывает синдрома отмены! (6)

Покупатель: А как его принимают?

Провизор: По схеме приема. Скорее всего, вам доктор уже все рассказал. Все очень просто! Вы принимаете «Циркадин» по одной таблетке (**показывает одним пальцем**) один раз в сутки (**показывает одним пальцем**) после приема пищи за один (**показывает одним пальцем**) или два часа до сна! (7)

Покупатель: Да, действительно просто запомнить. Напомните мне, пожалуйста, сколько он стоит?

Провизор: «Циркадин» в упаковке 21 таблетка стоит 854 рубля. Вам этой упаковки хватит на три недели приема. (8)

Покупатель: Ой, это сколько же мне нужно потратить на весь курс?

Провизор: Вам не обязательно принимать «Цир-

кадин» все 13 недель – это максимальный курс. Продолжительность приема определяет врач. «Циркадин» сохраняет естественную структуру сна, что говорит о благоприятном профиле безопасности, отсутствии привыкания и синдрома отмены. (9)

Покупатель: Хорошо! Тогда я куплю именно его.

Провизор: Это правильное решение! Вы знаете, «Циркадин» принимали уже 5 миллионов человек в 40 странах мира, а профиль безопасности препарата подтвержден в клинических исследованиях с участием более 3000 пациентов. И помните про простые правила гигиены сна: ложиться спать и просыпаться в одно и то же время, избегать приема тяжелой пищи, алкоголя, чая, кофе, сигарет. Исключить дневной сон, особенно во второй половине дня. Включить в распорядок дня умеренные физические нагрузки, но не менее чем за три часа до сна. Перед сном использовать водные процедуры, релаксационные техники. (**Пробивает препарат, проводит расчет по кассе.**) Вот, пожалуйста! (**С улыбкой отдает пакетик с препаратом с улыбкой.**) Приятного вам сна и легкого пробуждения! (10)

Покупатель: Спасибо вам большое за консультацию! До свидания!

Провизор: Всего вам доброго!

КОММЕНТАРИИ

1. Замечательно, что провизор первая вступила в контакт с покупателем. Однако не рекомендуется использовать фразы типа:

- Чем вам помочь?
- Какие у вас проблемы?
- Что вас беспокоит?

Эти фразы могут спровоцировать негативную реакцию человека.

2. От улыбки хмурый день светлей! Найдите возможность улыбнуться покупателю! Создайте хорошее настроение ему и себе – это поможет сделать ваше дальнейшее общение обоюдным легким и приятным.

3. «Минздрав рекомендует», чтобы первостольник предлагал различные препараты в рамках запроса или назначения врача. Очень хорошо, что провизор в описанной ситуации предложила варианты на выбор покупателя. При этом необходимо кратко охарактеризовать каждый из этих препаратов, подчеркнуть их преимущества. Это поможет сориентировать покупателя и помочь ему совершить правильный выбор. К сожалению, провизор в кейсе этого не сделала, что вызвало непонимание у покупателя.

4. Рассказывая покупателю о препарате, говорите не только о его действии, уникальных преимуществах и отличиях от других препаратов, но и о том, какие выгоды получит сам покупатель при приеме этого препарата.

5. Сравнивая препарат с аналогами или схожими по действию препаратами, подчеркивайте его преимущества. Не стоит ругать при этом другие препара-

ты. Необходимо быть корректными ко всем лечебным средствам, которые продаются в вашей аптеке: у каждого из них есть свой покупатель. Если вам приходится говорить о препаратах, которые проигрывают по каким-то характеристикам, делайте это тактично, без указаний на названия.

6. Старайтесь избегать категоричных фраз, таких как:

- Ни в коем случае!
- В обязательном порядке...
- Непременно и т.д.

Это звучит назидательно и может вызвать реакцию сопротивления у покупателя.

7. Покупатели, особенно пожилые, не всегда хорошо (а часто – откровенно плохо) запоминают схемы приема препарата или другие важные детали. Помогите покупателю лучше сохранить информацию, используя условные сигналы, сравнения, ассоциации... Или просто запишите важные моменты на упаковке.

8. Говоря о цене (а особенно о высокой цене), старайтесь «подсластить таблетку». Для этого используйте прием «плюс / минус / плюс». Говоря о цене, начните и закончите фразу указанием каких-либо преимуществ препарата, связанных с его ценой.

9. Используйте возражения покупателей для того, чтобы подчеркнуть дополнительные преимущества препарата.

10. Использование фактов, статистики, пословиц или мудрых изречений делает ваши слова более яркими и убедительными.