

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Гродненского РУП «Фармация»  
В.Г.Боровик



## Стандарты обслуживания в аптеках Гродненского РУП «Фармация»

**Цели и задачи введения стандарта — обеспечить:**

- повышение качества и уровня обслуживания;
- увеличение продаж;
- повышение имиджа предприятия;
- создание благоприятной атмосферы как в коллективе, так и в общении с посетителями;
- повышение количества лояльных покупателей.



## **1. Стандарты внешнего вида сотрудников**

1.1. Работники аптек, придя на работу, должны снять верхнюю одежду и обувь.

1.2. Перед началом работы следует надеть санитарно-гигиеническую одежду, сменную обувь, вымыть руки.

1.3. Внешний вид сотрудника должен быть опрятным и соответствовать правилам личной гигиены:

а) фирменный халат должен быть чистым и отглаженным, соответствовать размеру, должен быть застегнутым. Халат должен иметь такую длину, чтобы нижний его край оканчивался не менее, чем за 10 см до середины колена.

б) присутствие бейджа с фотографией, указанием должности служащего, фамилии, собственного имени и отчества (если таковое имеется), оформленного в соответствии с Brandbook, является обязательным. Бейдж размещается на уровне груди горизонтально.

в) одежда, которая видна из-под халата, должна быть неярких цветов. Предпочтительными являются блузка или рубашка, в холодное время года — нетолстый джемпер светлых оттенков.

*Не допускается:* ношение одежды спортивного типа, одежды с капюшоном, выглядывающим из-под халата; объемной и ворсистой одежды, с массивными рукавами, горловиной; ношение халата только на нижнее белье.

г) предпочтительны колготы (чулки) натурального цвета. В жаркое время года допускается отсутствие колгот (чулок).

д) обувь должна быть аккуратной и чистой; каблук отсутствует либо низкий или средний. Предпочтительна обувь с закрытым носком.

*Не допускается:* ношение комнатных тапочек, пляжной обуви, резиновой обуви.

е) прическа должна быть аккуратной, волосы — чистые и причесанные. Длинные волосы (ниже плеча) должны быть собраны. У мужчин лицо должно быть гладко выбритым. Усы и борода (при их наличии) должны быть аккуратно острижены.

ж) макияж должен быть умеренный (дневной), в оттенках, приближенных к натуральным.

*Не допускается:* вечерний макияж, макияж в темных тонах, макияж в ярких цветах и др.

з) ногти должны быть недлинными, чистыми и ухоженными, цвет лака (при его наличии) – натуральных оттенков.

*Не допускается:* яркий и вызывающий маникюр.

и) использование украшений ограничивается наличием не более пары элегантных колец, наручными часами, тонкой цепочкой (возможно с кулоном небольшого размера), маленькими сережками.

*Не допускается* ношение ярких, массивных украшений.

к) Соблюдение личной гигиены обязательно. Допускается использование парфюмерии и других средств личной гигиены только с умеренным, неброским запахом.

## **2. Правила поведения персонала на рабочем месте и торговом зале**

2.1. При появлении покупателя в торговом зале специалист должен отложить текущую работу, занять свое рабочее место для оказания консультации и реализации лекарственных препаратов (ЛП) и товаров аптечного ассортимента (ТАС). Недопустимо оставлять посетителя без внимания, вынуждать искать специалиста.

2.2. При общении с посетителями использовать уважительный, доброжелательный, спокойный тон. Обращаться к покупателю исключительно на «Вы» независимо от возраста.

2.3. Четко произносить слова, стараясь говорить в размеренном темпе, с паузами и логическими акцентами.

2.4. Исключить из речи слова-паразиты.

2.5. Использовать профессиональную лексику так, чтобы не вызывать затруднений в восприятии информации посетителем.

2.6. В случае неуверенности в особенностях использования лекарственного препарата использовать фразы: «Давайте уточним...», «Давайте вместе посмотрим, инструкции по применению периодически пересматриваются и могут быть внесены изменения». Пользоваться справочным материалом, инструкцией по применению ЛП.

2.7. Максимально сократить использование слов «нет», «не знаю», «не можем», «этого нет» и других аналогичных. Во время общения с покупателем необходимо быть готовым помочь в любой ситуации. Если в

аптеке нет нужного препарата, необходимо предложить альтернативную замену. Формулируйте свое предложение, опираясь на потребность покупателя, используя технологию «Свойство-Выгода». При необходимости — предоставить информацию о наличии препарата в других аптеках Гродненского РУП «Фармация».

2.8. При документальном наличии в аптеке одной упаковки ЛП или ТАС сначала необходимо проверить ее фактическое наличие, только потом давать информацию покупателю.

2.9. Рецепт не должен:

- оценивать платежеспособность покупателя по его внешнему виду;
- ограничивать выбор покупателя своим личным опытом или отношением к качеству или производителю ЛП, его стоимости;
- спорить с покупателем;
- отказывать в обслуживании покупателя;
- говорить на повышенных тонах с покупателем;
- перебивать покупателя;
- отказывать покупателю в предоставлении информации о наличии товаров в аптеке и аптечной сети предприятия;
- допускать фамильярность в общении;
- просить написать благодарность;
- негативно высказываться о своей аптечной сети;
- выкладывать документы, фотографии и информацию о предприятии компрометирующего характера в социальных сетях;
- негативно высказываться о качестве товаров;
- рекомендовать аптеки конкурентов;
- общаться между собой на темы, не касающиеся обслуживания текущего покупателя;
- слушать музыку (радио или музыкальные записи в торговом зале, наушниках);
- принимать пищу и напитки на рабочем месте, жевать жевательную резинку.

2.10. Необходимо прилагать все усилия для предотвращения конфликтных ситуаций с посетителями.

2.11. В случае необходимости технологического перерыва (например, для инкассации, посещения санитарного узла и др.) и невозможности организации на этот промежуток времени подмены другим фармацевтическим работником или администрацией аптеки, необходимо поставить в прикассовой зоне соответствующую табличку

«Технологический перерыв» (с указанием времени с ... по ...) (если в аптеке работает более одной кассы). В случае, если в аптеке работает одна касса, табличку необходимо разместить на входной двери в аптеку.

2.12. При окончании работы аптеки или наступлении перерыва запрещается выгонять посетителей из торгового зала аптеки. Все посетители, зашедшие в аптеку в рабочее время, должны быть обслужены. Допускается за 10 минут до окончания времени работы аптеки предупредить посетителей о том, что время работы заканчивается. Запрещается прекращать доступ посетителей в торговый зал до начала перерыва или перед окончанием рабочего времени.

Недопустимо использовать фразу:

- *Мы закрываемся (у меня перерыв начинается), выбирайте быстрее!*

### **3. Обслуживание покупателей**

#### **3.1. Установление контакта и приветствие**

3.1.1. Установите зрительный контакт с посетителем. Взгляд, как и выражение лица, должен быть открытым, доброжелательным и внимательным.

3.1.2. Нужно доброжелательно поздороваться первым или ответить на приветствие посетителя, интонация голоса должна быть спокойной, доброжелательной, заинтересованной. Фразы для начала разговора:

- *Доброе утро!*
- *Добрый день!*
- *Добрый вечер!*
- *Здравствуйте!*

3.1.3. Если в аптеке нет других посетителей, а вошедший изучает витрины, но не подходит к рабочему месту, необходимо дать ему возможность освоится около 30-40 секунд, если посетитель изучает витрины с ТАС — около 2 минут. В течение этого времени спокойно решайте свои текущие задачи. Затем необходимо привлечь внимание покупателя фразами с предложением оказать помощь:

- *Давайте я Вам помогу.*
- *Давайте я отвечу на Ваши вопросы.*
- *Не все ЛС (ТАС) этой группы представлены на витрине, если Вас что-то интересует, пожалуйста, обращайтесь.*

Не рекомендуется использовать вопросительные фразы:

- *Я могу Вам помочь?*
- *Вас что-то интересует?*
- *Вы покупать будете?*
- *Вы уже определились с выбором? и др.*

При отказе покупателя от помощи сотрудников аптеки необходимо использовать следующие варианты фраз:

- *Возникнут вопросы, пожалуйста, обращайтесь.*
- *Понадоблюсь, обращайтесь, пожалуйста.*
- *Буду рад(а) Вам помочь, если понадобится.*

Если в настоящий момент проходит акция, обратить на это внимание:

- *У нас сейчас проходит акция...*

3.1.4. При обслуживании постоянных покупателей, которых вы знаете по имени, отчеству, можно завязывать разговор с вопроса, предполагающего короткий ответ:

- *Как Вы себя чувствуете, Иван Иванович?*

3.1.5. Не рекомендуется обращаться к покупателям фамильярно: женщина, девушка, бабушка, дедушка. Используйте обезличенное обращение: «Давайте я посмотрю Ваш рецепт», «Обратите внимание», «Слушаю Вас».

## **3.2. Выявление потребностей**

3.2.1. Ваша задача — понять, зачем человек пришел в аптеку.

Всегда начинайте разговор с посетителем с проблемного вопроса.

При необходимости задавайте уточняющие вопросы:

- *Для кого приобретается лекарственный препарат (для взрослого или ребенка)?*
- *Какие симптомы? Как давно возникли?*
- *Советовались ли с врачом? Какие лекарственные препараты были назначены?*
- *Наблюдаются ли аллергические реакции на лекарственные препараты?*
- *Предпочитаемая форма препарата (таблетки/сироп, и т. д.).*

Отдавать предпочтение открытым вопросам, не позволяющим дать ответ только «да»/«нет», а побуждающим к наиболее полному ответу.

При осуществлении фармацевтического консультирования потребителя фармацевтический работник должен определить вероятность наличия у потребителя серьезного расстройства здоровья и необходимость рекомендовать ему незамедлительно обратиться к врачу. В случаях наличия у потребителя менее значительных симптомов расстройств здоровья, фармацевтический работник рекомендует ему приобретение и медицинское применение лекарственного препарата в рамках ответственного самолечения, а также указывает на необходимость обращения к врачу в последующем.

3.2.2. Использование техники активного слушания позволит рецептару полно и точно выяснить, что именно необходимо покупателю.

- **«Да-реакция»:** Вы показываете голосом, что слушаете, что слова собеседника вам интересны. Ваши слова подкрепляются кивком головы и наклоном тела вперед.

- **«Эхо»** - повторение слов собеседника. Можно просто повторять конец фразы собеседника, а можно выделять смысловую часть сказанного, это позволяет структурировать речь тех покупателей, которые говорят быстро, сбивчиво и не всегда по теме. Например:

*Покупатель: У меня недавно был стресс. Я постоянно нервничаю и плохо сплю.*

*Рецептар: Плохо спите?*

*Покупатель: Да! У меня бессонница, постоянно что-то тревожит. Дайте что-нибудь успокоительное.*

- **Парафраз** — пересказ мысли посетителя своими словами. Вы начинаете со слов: «То есть...», «Если я Вас правильно понял(а)...», «Иными словами...», «Как я понимаю...», «Другими словами...», «Если я не ошибаюсь...», «Значит...».

*Покупатель: У меня недавно был стресс. Я постоянно нервничаю и плохо сплю.*

*Рецептар: Вы думаете, это из-за стресса?*

*Покупатель: Мне кажется, да. У меня бессонница.*

*Рецептар: То есть не можете уснуть?*

*Покупатель: Я просыпаюсь по ночам. Меня постоянно тревожит что-то, я раздражаюсь по мелочам. Дайте что-нибудь успокоительное.*

*Рецептар: Если я Вас правильно поняла, Вам необходимо нормализовать сон, уменьшить тревогу и раздражительность. В таком случае лучше подходит комплексно...*

- **Уточняющие вопросы:** чтобы не только уточнить сказанное, но и проявить интерес к тому, что пытается донести до Вас собеседник. При этом не забывайте быть вежливым, используйте следующие фразы: «Позвольте узнать более подробно...», «Позвольте мне задать Вам несколько уточняющих вопросов, чтобы лучше узнать, чем я могу Вам помочь?».

*Покупатель: У меня недавно был стресс. Я постоянно нервничаю и плохо сплю.*

*Рецептар: Позвольте узнать более подробно, как это проявляется?*

*Покупатель: Я просыпаюсь по ночам. У меня бессонница, постоянно что-то тревожит, я раздражаюсь по мелочам. Дайте что-нибудь успокоительное.*

- **Похвала**, которая подтверждает правильность выбора (запроса) покупателя.

*Покупатель: Дайте мне две упаковки препарата «А».*

*Рецептар: Да, это эффективное средство против простуды. Может быть, дополнительно взять укрепляющие витамины?*

### **3.3. Консультирование и презентация товара:**

#### **3.3.1. При рекомендации следует**

- предлагать два (максимум три) варианта на выбор с их обязательной демонстрацией: один — средний по цене, второй — ближе к верхнему уровню (чтобы не было чувства навязывания). Оба варианта охарактеризовать в положительном плане, при этом пояснить, что средний по цене — хорошо проверенный и надежно зарекомендовавший себя в лечебной практике, а более дорогой — имеющий особые преимущества (например, с более удобной лекарственной формой, продленного действия, удобным режимом приема и др.);

- предлагать в обязательном порядке лекарственные препараты производства Республики Беларусь.

- отдавать предпочтение товарам с ограниченным сроком годности, товарам, которые находятся в аптеке в избыточном запасе, товарам, находящимся в маркетинговом продвижении;
- упомянуть об имеющихся альтернативах (при их наличии) и выразить готовность, при необходимости, рассказать о них подробнее.
- сделать небольшую паузу (до 30 секунд), чтобы дать возможность покупателю обдумать предложение. Недопустимо любым способом пытаться воздействовать на покупателя с целью более быстрого принятия им решения (проявлять нетерпение, выражать недовольство). В случае необходимости допускается предложить покупателю предоставить инструкцию для самостоятельного изучения (ознакомления) и, при отсутствии возражений со стороны покупателя, перейти к обслуживанию следующего в очереди.

Недопустимо использовать фразу:

- *У меня очередь, выбирайте быстрее!*

- предложить сопутствующий товар. Например:  
допродажа: антибиотик+пробиотик, сосудосуживающие капли в нос+солевой раствор для промывания носа  
товар с подкреплением: антибиотик+растворитель+шприц+антисептик

местное/системное: свечи/мазь при геморрое+венотоник для приема внутрь, НПВС мазь+НПВС таблетки

Симптомы/причина: препарат для снятия симптомов простуды/противовирусный препарат, НПВС/хондропротектор

3.3.2. Грамотная презентация товара поможет вам избежать возражений покупателя. При презентации товара следует переводить свойства товара в его преимущества (отличия от других препаратов) и представлять их как выгоду для покупателя. Например:

- препарат *эффективен*, т. к. поможет избавиться от боли, почувствовать себя лучше, снимет воспаление;
- препарат *безопасен*, т. к. не раздражает слизистую желудка, разрешен в применении даже грудным детям и беременным женщинам;
- препарат *удобен в применении*, т. к. может применяться не только дома, но и на работе, на прогулке, в поездке; применяется 1 раз в день; есть мерная ложка;

- действие препарата наступает *быстрее*, чем при применении других препаратов;

- *экономит деньги*, т. к. заменяет применение нескольких препаратов; может находиться в домашней аптечке и использоваться другими членами семьи, при других симптомах; возможно деление упаковки; избавит от необходимости лечить возможные осложнения со стороны желудочно-кишечного тракта;

- препарат от производителя с хорошей репутацией.

### 3.3.3. В случае возникновения у покупателя возражений:

- воспринимайте возражения позитивно и уважительно;
- без споров и недовольства;
- не игнорируйте;
- выслушивайте их полностью.

- **Ситуация «Возражение об эффективности ЛП»**

- сообщаем, что препарат зарегистрирован в Государственном реестре лекарственных средств Республики Беларусь в установленном порядке, соответственно, его эффективность и безопасность доказана проведенными испытаниями;

- объясняем, что при выводе ЛП на рынок компания проводит тщательные и продолжительные клинические исследования, подтверждающие эффективность препарата;

- ссылаемся на опыт применения и положительные отзывы.

- **Ситуация «Возражение о подлинности и качестве ЛП»**

Используйте аргументы:

- все ЛП в Беларуси проходят обязательный посерийный контроль качества перед поступлением в реализацию;

- многоступенчатая и жесткая система контроля качества на нашем предприятии исключает наличие фальсификатов в сети;

- на аптечный склад ЛП поступают от производителя или от проверенных поставщиков (дистрибьютеров);

- все товары имеют документы соответствия качества;

- информация обо всех выявленных случаях несоответствия по качеству оперативно рассылается во все аптеки.

- **Ситуация «Возражение о производителе»**

- объяснить разницу между оригинальными препаратами и генериками;
- отечественные аналоги дешевле, так как в их цену не закладываются таможенные, транспортные и другие расходы.

- **Ситуация «Возражение о побочных эффектах в инструкции или листке-вкладыше»**

- объяснить, что чем больше в инструкции (листке-вкладыше) список побочных эффектов, вызванных приемом лекарств, тем лучше изучен препарат;
- объяснить, что компании-производители обязаны перечислять все возможные побочные эффекты, но при соблюдении пациентом инструкции по применению их появление совсем не обязательно;
- рекомендовать для исключения побочных реакции соответствующее лекарственное средство (допродажа);

- **Ситуация «Возражение о новых ЛП»**

- объяснить, что компании тратят большие суммы и несколько десятков лет на изобретение и исследование новой формулы;
- объяснить, что новые ЛП являются более эффективными;
- объяснить, что в разработке этих ЛП использовали самые современные технологии, открытия фармакологии;

- **Ситуация «Возражение по поводу высокой стоимости лекарственного препарата»**

- выяснить, стоимость какого именно лекарственного препарата, по мнению посетителя, является высокой;
- пояснить, что формирование цен осуществляется строго в соответствии с законодательством и регулируется государством
- назвать возможные причины («в аптеке высокая проходимость, соответственно, более частые поставки товаров, возможно, более свежая поставка»; «препарат поставлен с более длительным остаточным сроком годности»; «лекарственный препарат может быть разных производителей, следовательно, разные цены» и др.).
- предложить посетителю отечественное лекарственное средство с аналогичным международным непатентованным наименованием, более доступное по цене.

Запрещено использовать фразы:

- *Дорого – не берите.*
- *Не я устанавливаю цены – идите к заведующему аптекой.*

**• Ситуация «Возражение по поводу отсутствия лекарственного препарата в аптеке»**

- пояснить причины отсутствия запрашиваемого ЛП, (раздел «Перспективы» программы «Справочная аптек» либо информация, поступающая от РУП «Фармация»: ЛП не поставляется поставщиком, временно не производится, находится на перерегистрации, меняются технические условия производства, изъятие из реализации и др.)

- при наличии информации производителя о времени отгрузки, сообщить посетителю месяц возможной поставки.

Запрещено использовать фразы:

- *Нет на аптечном складе*
- *Не заказывают*

**• Ситуация «Возражение по поводу наличия очереди в аптеке»**

**Если несколько посетителей одновременно требуют внимания:**

- следует сохранять спокойствие и выдержку
- если владеете ситуацией и уверены в правильности ответа, можно ответить, и покупатель спокойно займет свою очередь.
- для управления ситуацией можно использовать следующие фразы:
  - *Одну минуту – я закончу и отвечу вам...*
  - *Я с удовольствием отвечу на ваш вопрос – могли бы вы подождать вашей очереди.*
  - *К сожалению, поиск лекарственного средства требует времени, а я не могу заставить ждать покупателей стоящих в очереди.*
  - *Я понимаю ваше нетерпение....*
  - *Да, сегодня у нас как никогда много посетителей ...*
  - *Чтобы вы хотели приобрести?*

**При невозможности разрешения возникшей конфликтной ситуации при обслуживании посетителя в торговом зале необходимо:**

- в вежливой форме предложить посетителю пройти к дежурному администратору (специалисту, отвечающему за организацию работы

аптеки).

- дежурный администратор в случае необходимости проводит консультацию с соответствующими подразделениями РУП «Фармация», аптечным складом.

Запрещено использовать фразы:

- *Вне очереди не обслуживаем*
- *Не мешайте мне работать*
- *Ваша очередь еще не пришла*

• **Ситуация «Возражение по поводу отпуска лекарственного препарата отечественного производства или имеющего наименьшую стоимость по рецепту, выписанному на льготных условиях и бесплатно»**

- разъяснить, что отпуск лекарственных препаратов по рецептам врачей осуществляется в соответствии с нормативной документацией, а также стандартной операционной процедурой: «О порядке реализации лекарственных средств по рецептам врача, в т.ч. по бесплатным и льготным рецептам».

- при необходимости разъяснить перечень нормативных документов, регулирующих отпуск лекарственных препаратов на льготных условиях, в том числе бесплатно:

- *Закон Республики Беларусь от 14.06.2007 №239-З «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных категорий граждан», постановление Совета Министров от 30.11.2007 №1650 «О некоторых вопросах бесплатного и льготного обеспечения лекарственными средствами и перевязочными материалами отдельных категорий граждан» и постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 27.12.2006 «Об утверждении Надлежащей аптечной практики» (с изменениями и дополнениями).*

- *Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.07.2007 №65 (с изменениями и дополнениями).*

- *Приказ Управления здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета и Гродненского торгово-производственного республиканского унитарного предприятия «Фармация» от 01.03.2011 №123/60 «О порядке заявки и отпуска зарубежных синонимов отечественных лекарственных средств и синонимов лекарственных средств, поступивших по итогам централизованных конкурсов, имеющих более высокую цену» п.3*

- Если посетитель не соглашается, рекомендовать обратиться к врачу за уточнением назначения и выписки конкретного торгового наименования.

Запрещено использовать фразы:

- *Кроме белорусского лекарства, ничего не дадим*

*- Идите к врачу, пусть он Вам разъяснит*

• **Ситуация «Возражение по поводу несоответствия данных интернет-ресурсов по поиску лекарственных препаратов наличию в аптеке (по объективным причинам)»**

- разъяснить в вежливой форме, что обновление информации на поисковых интернет-ресурсах осуществляется в среднем 1 раз в 2 часа.

- пояснить, что стоимость и наличие препарата в аптеке необходимо уточнять звонком в аптеку (данная информация обычно указывается на интернет-ресурсах)

- предложить посетителю оставить рецепт (при наличии) на отсроченное обеспечение, либо по данным Программы «Справка» направить в ближайшую аптеку, где имеется необходимый препарат либо разъяснить причины временного отсутствия препарата.

Запрещено использовать фразы:

*- Мы за интернет-ресурсы не отвечаем*

*- Не знаю, почему так случилось, у нас нет этого лекарства*

• **Ситуация «Возражение по поводу невозможности реализации рецептурного лекарственного средства без рецепта, либо невозможности реализации лекарственного средства по рецепту, срок действия которого истек и др.»**

- сохранять спокойствие и дать четкую ссылку на нормативный документ, согласно которому невозможно осуществить отпуск

- при необходимости, спокойно повторить:

*Я очень хочу Вам помочь, но, к сожалению, есть закон (правила) которым я должен следовать.*

- пояснить, что назначение рецептурного лекарственного препарата осуществляет врач с учетом **текущего состояния** пациента, тяжести заболевания, сопутствующих патологий, результатов лечения предыдущим лекарственным средством.

- напомнить, что нерациональное применение лекарственного препарата без строгих показаний может привести к негативным последствиям для здоровья.

Запрещено использовать фразы:

*- Не положено*

*- Придет проверка, я потом отвечать не буду за Вас*

• **Ситуация «Возражение по поводу неработающего терминала или иного технического оборудования»**

- сохранять спокойствие
- пояснить, что временные неполадки в работе возникли по независящим от аптеки причинам, ведется активная работа по их устранению.

- вежливо спросить у посетителя, есть ли возможность рассчитаться наличными, в случае, если не работает терминал. При отсутствии у посетителя наличных, предложить снять деньги в банкомате, проинформировав об адресах ближайших банкоматов;

- предложить посетителю, при необходимости, обратиться за помощью в ближайшую аптеку с указанием адреса

- по возможности, забронировать по телефону необходимый лекарственный препарат в подходящей аптеке

Запрещено использовать фразы:

- *Ничего не можем сделать, идите в другую аптеку*

- *Ищите наличные, иначе не рассчитаем*

• **Ситуация «Возражение по поводу несоответствия группового ценника цене на лекарственное средство (в аптеках с открытой выкладкой товара)»**

- сохранять спокойствие

- в вежливой форме пояснить посетителю, что необходимо внимательно изучить соответствие наименования на упаковке необходимого средства и на групповом ценнике, в случае возникновения вопросов обратиться к рецептару.

- в случае обоснованного возражения со стороны посетителя, принести извинения.

Запрещено использовать фразу:

- *Мы за ценниками в зале не успеваем следить*

• **Ситуация «Возражение по поводу отпуска рецептурных препаратов без рецепта в других аптеках»**

- вежливо, спокойным голосом сказать, что не вправе комментировать действия «той аптеки», но в нашей аптеке соблюдаются нормы законодательства, и, в данном случае, отпуск желаемого ЛП невозможен.

- предложить другой возможный вариант разрешения данного вопроса, предложить ЛП, отпускаемые без рецепта врача

Запрещено использовать фразу:

- *Идите в ту аптеку, где вам продавали.*

### **3.4. Методики завершения консультирования:**

3.4.1. Чтобы помочь сомневающемуся покупателю сделать правильный выбор используйте методики завершения диалога:

- Подведение итогов с акцентом на выгоды предложения:
  - *Я уверен(а), Вы увидите результат от действия этого ЛП уже через несколько дней.*
  - *Комплексное лечение всегда справляется с проблемой быстрее.*
  - *Это ЛП быстрее справится с первыми симптомами простуды.*
- Искренняя похвала выбора покупателя:
  - *Это ЛП лучшее в своей категории.*
- Поддержка покупателя, если у него остаются сомнения:
  - *Не сомневайтесь! Этот препарат один из самых эффективных среди аналогов.*

3.4.2. Уточните правила приема/использования/хранения ЛП

Запрещено отвечать: «В инструкции все указано», «Читайте инструкцию», «Это пусть врач решает».

### **3.5. Кассовое обслуживание**

3.5.1. Если покупка объемная, предложите пакет.

3.5.2. Назовите общую сумму покупки.

3.5.3. При кассовом обслуживании сотрудник должен предложить покупателю предоставить карту медицинского обслуживания для предоставления скидки, а также произвести расчет покупателя с учетом всех действующих скидок.

3.5.4. В случае, если покупатель будет расплачиваться наличными денежными средствами, рецептар:

- называет сумму денег, полученную от покупателя,
- помещает их отдельно на видное для покупателя место,

- завершает формирование чека и распечатывает его,
- называет сумму сдачи,
- выдает покупателю чек, подтверждающий оплату товара, сдачу, ЛП или ТАС;

- помещает полученные от покупателя наличные денежные средства в ящик для денег кассового оборудования или иное место аналогичного назначения, определенное эксплуатационной документацией на кассовое оборудование.

3.5.5. В случае, если покупатель желает рассчитаться банковской платежной карточкой, рецепттар:

- называет сумму денег, снимаемую с карточки,
- регистрирует на платежном терминале операцию безналичной оплаты,
- завершает на кассовом суммирующем аппарате формирование чека и распечатывает его,
- выдает покупателю чек продажи, карт-чек платежного терминала, ЛП или ТАС.

3.5.6. В случае, если покупатель будет расплачиваться комбинированной оплатой, рецепттар:

- называет сумму денег, снимаемую с карточки,
- называет сумму денег, полученную от покупателя,
- помещает их отдельно на видное для покупателя место,
- регистрирует на платежном терминале операцию оплаты,
- завершает на кассовом суммирующем аппарате формирование чека и распечатывает его,

- называет сумму сдачи,
- выдает покупателю чек продажи, карт-чек платежного терминала, ЛП или ТАС.

- помещает полученные от покупателя наличные денежные средства в ящик для денег кассового оборудования или иное место аналогичного назначения, определенное эксплуатационной документацией на кассовое оборудование.

3.5.7. В случае, если покупатель будет расплачиваться через приложение «Оплати», рецепттар:

- называет сумму денег, которую нужно оплатить,

- вызывает форму оплаты чека по безналичному расчету платежной системой «Оплати», получает одноразовый цифровой код подтверждения,
- просит посетителя отсканировать QR-код, размещенный в прикассовой зоне, через мобильное приложение «Оплати»,
- сообщает покупателю код подтверждения,
- после введения кода покупателем, если операция завершена успешно, фискальный чек выйдет на печать,
- выдает покупателю чек продажи, ЛП или ТАС.

3.5.8. В случае, если по непредвиденным обстоятельствам (неполадки в кассовом аппарате, долгая процедура оплаты по карте и др.) покупатель вынужден ждать расчета у кассы, следует:

- извиниться за заминку в обслуживании;
- кратко и четко назвать причину сложившейся ситуации;
- обозначить (по возможности) сколько времени потребуется на разрешении ситуации.

### **3.6. Завершение диалога.**

3.6.1. Попрощаться с покупателем, выбрав при этом слова, уместные для конкретной ситуации:

- *До свидания!*
- *Всего доброго!*
- *Будьте здоровы!*
- *Выздоровливайте!*
- *Поправляйтесь!*
- *Приходите к нам еще! Будем рады Вам!*

3.6.2. Не игнорируйте клиента после совершения им покупки.

## **4. Решение конфликтных ситуаций.**

**Задача не доказать посетителю, что специалист прав, а снять напряженность сложившейся ситуации и урегулировать конфликт, отыскав решение, которое удовлетворит обе стороны**

4.1. Общий алгоритм решения конфликтной ситуации:

**Шаг 1.** Взять небольшую паузу, чтобы определить правильную тактику дальнейших действий в создавшейся ситуации.

**Шаг 2.** Дать посетителю возможность высказаться, объяснить причину недовольства. Для этого нужно внимательно выслушать покупателя, не перебивая.

**Шаг 3.** Выразить свое понимание проблемы, отметить важность возникшей проблемы.

Использовать фразы-амортизаторы: «Да, я понимаю Вас», «Да, это неприятно», «Мы сейчас все выясним», «Мы рассмотрим Ваш вопрос/учтем Ваше пожелание».

**Шаг 4.** Задать несколько уточняющих вопросов, чтобы удостовериться, что Вы и посетитель поняли друг друга правильно.

**Шаг 5.** Призвать покупателя к действию, которое поможет решить проблему.

**Шаг 6.** В случае не разрешения конфликтной ситуации по первому требованию гражданина предоставляется книга замечаний и предложений. Фармацевтический работник в тот же день информирует заведующего аптекой о записи в книге замечаний и предложений.

4.2. Запрещено употреблять следующие выражения:

- *Вы не правы.*
- *Этого не может быть.*
- *Это спрашивайте у того, кто Вам такое выписал!*
- *Если бы Вы сделали так ....., то проблема не возникла бы.*
- *Вы у нас не единственный покупатель.*
- *В следующий раз будьте внимательнее ..., делайте так..*
- *Вы сами виноваты в этой ситуации.*
- *Это не моя проблема.*
- *Вам что, заняться нечем?*

4.3. Запрещено вовлекать в конфликт других покупателей, привлекать их в качестве поддержки.

## **5. В рабочее время запрещается:**

5.1. Пользоваться мобильным телефоном (планшетом) в личных целях. В торговом зале мобильный телефон сотрудника аптеки должен находиться в беззвучном режиме;

5.2. Пользоваться Интернетом в личных целях;

5.3. Принимать пищу в торговом зале;

- 5.4. Употреблять жевательную резинку;
- 5.5. Выходить из аптеки в санитарно-гигиенической одежде и сменной обуви;
- 5.6. Заниматься на рабочем месте личными вопросами и делами, не касающимися выполнения должностных обязанностей;
- 5.7. Хранить на рабочем месте приобретенные в аптеке лекарственные препараты и другие товары, а также личные вещи и денежные средства;
- 5.8. Приводить себя в порядок (причесываться, поправлять макияж и др.) в зоне видимости покупателей;
- 5.9. Прерывать диалог коллеги с покупателем;
- 5.10. Обсуждать покупателей в их присутствии или в присутствии других покупателей;
- 5.11. Фамильярно общаться с коллегами;
- 5.12. Демонстрировать покупателю свое превосходство в осведомленности, в опыте или по социальному положению;
- 5.13. Вступать в споры с клиентами, проявлять по отношению к ним грубость, отпускать в адрес покупателя некорректные замечания и другим образом провоцировать конфликтные ситуации;
- 5.14. Покидать клиента до завершения контакта с ним. В случае необходимости временно оставить клиента, необходимо его предупредить об этом и принести свои извинения за временное отсутствие.
- 5.15. Вести частные разговоры в торговом зале;
- 5.16. Обсуждать при посетителях внутренние рабочие вопросы аптеки (например, задержку поставки, оформление рецептов и др.).
- 5.17. Высказывать негативные суждения в адрес коллег, руководства аптек, предприятия; негативное отношение (несогласие) с нормативными документами, вышестоящими организациями, Министерством здравоохранения Республики Беларусь и др.

## **6. Стандарт общения по телефону**

- 6.1. При входящем звонке следует поднять трубку не позднее 3-го звонка.

6.2. Аптечный работник называет: *«Аптека №\_\_, Фармация, здравствуйте»*.

6.3. Внимательно выслушать обращение, корректно и в вежливой форме задать уточняющие вопросы.

6.4. В случае заинтересованности клиенту нужно предоставить по телефону следующую информацию:

- *наличие, стоимость, основные характеристики определенного наименования (дозировка, форма выпуска, размер, наличие рецепта и др.);*
- *при необходимости произвести резервирование товара;*
- *адрес, время работы аптеки, способ проезда к аптеке (при заинтересованности клиента).*

6.5. Если телефонный звонок застал во время обслуживания покупателя:

6.5.1. принести извинения текущему посетителю за заминку в обслуживании;

6.5.2. представиться собеседнику по телефону (см. пункт 6.2) и предупредить: *«Подождите минуту, завершу обслуживание покупателя и отвечу на Ваши вопросы»*.

6.5.3. закончить обслуживание текущего покупателя, принести извинения посетителям в очереди за необходимость ответить на звонок.

6.5.5. по возвращению к телефонному разговору поблагодарить звонящего за ожидание: *«Спасибо, что подождали!»*

6.5.6. время ожидания на линии не должно превышать 2 минуты.

6.6. В ситуациях большого наплыва покупателей допускается ответить: *«Здравствуйте, аптека №\_\_, Фармация. Позвоните, пожалуйста, попозже, в связи с тем, что у нас большая очередь»*.

6.7. Если вы не расслышали что-либо, то вежливо попросите повторить, например *«Извините, не очень хорошая связь. Повторите, пожалуйста»*.

6.8. В случае, если к Вам обращается посетитель с просьбой обсудить необходимые препараты по его мобильному телефону необходимо:

- попросить посетителя включить громкую связь;

- при невозможности посетителя самостоятельно включить громкую связь (пожилой возраст, дети и другие причины) — рецептар должен включить громкую связь, телефон разместить в прикассовой зоне так, чтобы он был виден посетителю.

- произвести консультирование по интересующим вопросам.

## **7. Поведение в нестандартных ситуациях**

### **• Ситуация «Клиент, который по телефону уточняет, какое ЛП необходимо приобрести или другую информацию»**

Если покупатель во время разговора с рецептаром начинает звонить, чтобы уточнить информацию о товаре, предложите покупателю лист бумаги для записи и попросите немного отойти от кассы. Объясните свое поведение тем, что вам необходимо обслужить следующего покупателя.

После того, как он окончит разговор, отпустите необходимые товары без очереди.

### **• Ситуация «Клиент просит стакан воды»**

Удовлетворите просьбу покупателя.

Если Вы заняты обслуживанием другого покупателя, попросите минутку подождать и сразу после завершения обслуживания принесите стакан воды.

В ситуации, когда просьба вызвана плохим самочувствием обратившегося, попросите подождать покупателя, которого обслуживаете.

Уточните, как себя чувствует обратившийся, и, если есть необходимость в срочной медицинской помощи, предпримите соответствующие меры (вызовите скорую помощь или окажите первую помощь).

### **• Ситуация «Во время осуществления обслуживания посетителей в аптеку обратился работник, осуществляющий обслуживание техники, системы видеонаблюдения, охранной сигнализации и т. д., или медицинский представитель»**

1. Работать с медицинскими представителями в свободное от обслуживания покупателей время.

2. Все действия медицинского представителя в аптеке согласовывать с заведующим аптекой.

3. Работу с персоналом, осуществляющим техобслуживание, по возможности, осуществлять в свободное от обслуживания покупателей время. При отсутствии такой возможности, в случаях экстренных ситуаций — необходимо извиниться перед покупателем и попросить разрешение ненадолго отлучиться для решения неотложного вопроса. Осуществлять решение вопросов, связанных с техобслуживанием и др. после получения разрешения покупателя.

*Нет недостижимых целей,  
Есть высокий коэффициент лени,  
Недостаток смекалки  
И запас отговорок*

