



Ansaintalogiikka ja huolenpito

Ansaintalogiikka on malli niistä toimenpiteistä, joilla palveluista tai tuotteista on tarkoitus tehdä kannattavia. Mistä raha tulee ja minne raha menee -mallin avulla yrityksen on tarkoitus saada kulut katettua ja investoinnit maksettua. Ansaintalogiikka on suunnitelma siitä, miten yritys aikoo tehdä tulosta.

Apteekin ansaintalogiikka on tänään suhteellisen selkeä: saamme katteemme ja toimeentulomme etupäässä lääkkeiden ja vapaakaupan tuotteiden ja niihin liittyvien palvelujen myynnistä ja toimittamisesta. Keskimäärin yli 90 % apteekki- en liikevaihdosta koostuu resepti- ja itsehoitolääkkeiden myynnistä.

Vaikka ansaintalogiikkamme on selkeä, itse toimintamallimme asiakkaan parhaaksi toimimiseksi vaatii hiomista. Hyvä kukkakauppa ei ainoastaan myy kukkia, vaan on mukana asiakkaan tunteissa – ilossa, surussa, toivossa – ja hyvä ravintola ei vain kannu ruokaa eteesi, vaan on mukana kanssasi tilanteesta riippuen ja ammattitaitoaan käyttäen. Myöhemmin asiakas ei muista kukkakimppua tai mitä hän söi, vaan sen, miten häntä autettiin ja kuinka ammattitaitoista henkilökunta oli. Ihminen muistaa tunteen ja tunnelman, välittämisen. Ei ostettua tavaraa. Aivan samoin mekin toimimme onnistuneissa asiakaskohtaamisissa.

Kuluttajan valintaan ja päätökseen perustuu se, tuleeko hän meille ensimmäisen kerran, ja uudelleen. Tämä riippuu siitä kuinka hyvin onnistumme asiakaskohtaamisessamme.

Asiakaskohtaamisen jälkeen asiakas useimmiten lähtee apteekistamme lääkepus- si kädessään ja lääke- ja muu neuvontamme mielessään. Mutta sisään tullessaan hän ei tule hakemaan meiltä lääkettä, vaan ratkaisua ongelmaansa. Se, kuinka tyytyväisenä hän lähtee, riippuu siitä, mitä siinä välissä on tapahtunut. Kuinka hyvin minä ammatillisena olen ottanut huomioon hänen tarpeensa ja toiveensa, ja kuinka paneutuen olen käyttänyt ammattitaitoani hänen hyväkseen. Asiakas ei kävele ulos pelkästään tuotteen kanssa, vaan hänelle jää pitkäksi aikaa mieleen, kuinka häntä autettiin. Fyysisesti pussi kädessä, mutta tunne siitä, että minua on autettu ja minusta on välitetty. Asiantuntija on ratkaissut minun ongelmani ja tarpeeni. Kun pyydän allergialäkettä, asiantuntija kartoittaa minun tilanteeni ja neuvoo, miten oloani voi helpottaa suosittelien oikeat vaihtoehdot minun tilanteeseeni.

Tiettyyn pisteeseen asti keskitymme ansaintalogiikkaan, sen täytyy olla kunnossa. Ansaintalogiikka on toiminnan perusta, sen avulla on mahdollista auttaa asiakasta. Mutta mitä todella annamme asiakkaalle, on huolenpito ja välittäminen juuri hänestä.

Me apteekkilaiset olemme tiukassa paikassa, ja meidän tilanteemme ei ilman toimenpiteitä muutu muun yhteiskunnan noustessa taantumasta. Mutta ei meidän tarvitse seurata sivusta mitä alallemme tapahtuu: me voimme osaltamme joka päivä vaikuttaa tulevaisuuteemme toimimalla asiakkaamme parhaaksi.

Saija Sundholm

Kirjoittaja on apteekkari Mäntynummen apteekista Lohjalta ja Tampuriinin kolumnisti vuonna 2010.