

Farmaseuttinen myynti alkaa huolenpidosta

Hain apteekista mielialalääkettä, jota en ollut aikaisemmin käyttänyt. Farmaseutti suositteli lääkkeen kanssa kipulääkkeeksi mieluummin parasetamolia kuin ibuprofeenia. Ostin parasetamolia. En keksi, kuinka palvelutapahtumasta olisi tullut parempi. Keksitkö sinä, mitä farmaseutti olisi voinut vielä myydä?

Kun asiakas vaistoa myyjän olevan hänen asiallaan, käsillä on asiakkassuhteen syntyminen. Pitkä asiakkassuhde on myynnin tavoitelluin laji. Sen pystyy luomaan vain, jos asiakas kokee saavansa enemmän kuin pyytää.

Sakari Boman, myyntikouluttaja ja farmaseutti, Sales Excellence Nordicista neuvoo tekemään avoimia kysymyksiä. Silloin asiakkaalle syntyy mahdollisuus kertoa laajasti tarpeistaan. Avoin kysymys on vaikkapa: Miten se vaivaa?

– Keskity kuuntelemaan vastaukset. Saat paljon informaatiota ja luot mahdollisuuden parhaaseen ratkaisuun ja myös lisäämyyntiin.

Myyjä tuo lisäarvoa asiakkaalle silloin, kun hän pystyy tarjoamaan paremman ratkaisun kuin asiakas osasi odottaa.

– Lisäarvoa ei ole se, että neuvot asiakkaan oikean hyllyn luo, Boman sanoo.

Kuvittele kotihoito

Farmaseutteja moititaan siitä, että he säästävät asiakkaan puolesta. Parasta säästämistä ja asiakkaan hyvinvoinnin turvaamista on kuitenkin asiakkaan kotihoidon kuvittelemisen. Farma-

seutti näkee, mihin tarpeeseen asiakas hoidossaan seuraavaksi törmää.

Asiakas on taatusti tyytyväinen saadessaan tehtyä tarpeelliset apteekkiostoksensa kerralla ilman, että jotakin nippeliä tarvitsee lähteä uudestaan hakemaan. Sakari Boman korostaa asiakkaan arvostavan nimenomaan farmaseutin ammattitaitoa.

– Kysy, kuuntele, ehdota, suosittele, tarjoa. Osoita mielestäsi paras vaihtoehto. Anna täsmällistä ja totuudenmukaista tietoa kielellä, jota asiakas ymmärtää. Näin luot samalla tilaisuuden lisäämyyntiin. Ole ylpeä ammattitaidostasi ja käytä osaamisesi asiakkaan hyväksi.

Opiskele dildot ja karvat

Kemikaliossa olisin halunnut nuuskaa erästä tuoksua. Myyjä totesi, ettei sitä ole ja keskustelu tyssäsi siihen. En voi kuvitellakaan, että apteekissa kävisi samalla tavalla! Farmaseutti kysyy aivan varmasti, sopsiko jokin samankaltainen tuote. Hän tuntee valikoiman ja tekee kaikkensa, etten lähde pois niine hyvineni. Mitä voi tehdä enempää?

Apteekin myyntivalikoima laajenee koko ajan. Farmaseutti saattaa turhautua kosmetiikkaan, seksuaaliterveysvälineisiin tai eläinten hyvinvointituotteisiin. Hän voi myös kokea olevansa heikoilla valitessaan asiakkaan kanssa hieromasauvaa tai tassukarvankatkaisijaa.

– Asiakkaan kohtaamiseen voi valmistautua parhaiten säätämällä oman asenteensa kohdalleen, Boman sanoo.

Hän kehottaa iskemään nyrkkit saveen ja opiskelemaan uudet

Farmaseutti tietää monia ongelmia, joista asiakkailla ei ole aavistustakaan. Hoksaaomisesta ja huolenpidosta syntyy myyntiä.



tuotteet ja uudet haasteet. Vastuualueita kannattaa tietenkin jakaa henkilökunnan luontaisen kiinnostuksen mukaan.

– Apteekki on paikka, josta tullaan kysymään, kun ei osata muualle mennä. Se on suuri arvostuksen ja luottamuksen osoitus, Boman myöntää kysyvänsä vieraalla paikkakunnalla tietäkin mieluiten apteekista.

Mitä pöljempää apteekista kysellään, sen iloisempi pitäisi henkilökunnan olla. Kysytyistä tuotteista saattaa tulevaisuudessa sukeutua apteekin hittituote ja elinehto.

Jos sekatavaran myynti oikein jurnuttaa, voi itsensä motivoida ajattelemaan tätä hetkeä pidemmälle. Kun myyn hyvin, asiakkaalla säilyy edelleen mahdollisuus asioida oman paikkakunnan apteekissa ja itselläkin säilyy työpaikka. Asiakas kustantaa itselleen apteekin ja kaikki muutkin palvelut lähiseudulle.

Paikkakuntalaiset kustantavat apteekin itselleen. Aivan kuten lähi-kaupankin. Jos he haluavat pitää palvelut, he maksavat saadakseen palvelun läheltä.

Uskalla olla oma itsesi

Monet kerrat olen istunut apteekin takahuoneessa ihanien, hauskosten farmaseuttien kanssa. Minne he katoavat, kun menen ostamaan rasvaa rusottavaan perskannikkaan?

– Sopeuta puheesi ja käytöksesi asiakkaan olemukseen ja ikään. Kohtaa ihminen ihmisenä, ota tittelikyltti pois. Luo katsekontakti ja tervehdi, vaikka palvelisit juuri toista asiakasta. Näin asiakas kokee tullessaan oikeaan paikkaan, Boman sanoo.

Sekunnin murto-osassa pystyt myös tekemään arvion, millä tavalla tämä ihminen on kohdattava. Luota tähän sisäiseen vaistoosi. Intuitio pulpahtaa pintaan ensin, mutta jo seuraavalla sekunnilla koulutuksen valama muotti napsahtaa naamalle.

Sekunnin murto-osassa pystyt myös tekemään arvion, millä tavalla tämä ihminen on kohdattava. Luota tähän sisäiseen vaistoosi. Intuitio pulpahtaa pintaan ensin, mutta jo seuraavalla sekunnilla koulutuksen valama muotti napsahtaa naamalle.

Vaistoonsa kannattaa kuitenkin luottaa. Vaistoaminen on yhteistä ihmisyyttä, jonka tunnistamme toinen toisissamme asemistamme riippumatta.

Yksi parhaista ihminen-ihmiselle-asiakaspalvelutilanteista sattui äsken, kun menin hakemaan ensimmäiset verenpainelääkkeeni. Sanoin tuntevani itseni vanhaksi ja sairaaksi. Provisori totesi olevansa kanssani samanikäinen ja käyttäneensä verenpainelääkkeitä jo pitkään. Juttelimme asiasta vain muutaman sanan, mutta ne sanat olivat kultaa. Provisori uskalsi olla töissä kokonaisena itsenään. Mikään ei olisi lääkeluottamusta voinut lisätä enempää. Sain enemmän kuin ymmärsin pyytää.

Boman korostaa, että asiakas odottaa farmaseutilta ammattilaisen näkemystä ja tukea lääkahoitoon ja hyvinvointiin.

– Sinulla on auttajan rooli, osoita empatiaa.

Oma paikkasi elämässä?

Laajan tutkimuksen mukaan asiakkaat arvostavat kaupanteossa eniten sitä, miten palvelutapahtuma päätetään.

– Asiakas haluaa, että hänestä välitetään kaupan jälkeenkin. Osoita asiakkaalle, että arvostat häntä, Boman sanoo.

Juttele asiakkaalle ihan tavallisia asioita. Jos muistat hänen viime käynnistään jostain, kysäise, jolloin osoitat välittäväsi. ”Oli-ko se teillä, kun...” on myös avoin aloitus, vaikka asiakkaan asioista ei olisi hajuakaan.

Lunttaa koneelta asiakkaan edellis-käynnin syy ja kysäise, miten lääke on so-

pinut. Mikäli se tuntuu tyhjänpäiväiseltä small talkilta, ajattele asiaa täysin itsekäästi. Aionko tuhkata täällä ainoan elämäni, vaikka en edes pidä asiakaspalvelusta? Mitä muuta voisoin tehdä?

Asiakaskin on intuitiivinen. Hän vaistoaa, oletko aito.

– Asiakasuskollisuuden saavuttaminen on edellytys kaupan jatkuvalle menestykselle, Sakari Boman muistuttaa. ■

Aisti asiakas. Osa asiakkaista haluaa shoppailla ja hypistellä. Anna siihen aikaa. Asiakkaan pää alkaa pyöriä, kun hän tarvitsee sinua.

Kursivoidut kommentit ovat toimittajan omia apteekkkokemuksia.

Apteekkilaiset ovat hyviä etsimään ratkaisuja. Se on paras myyntiä se. Kuvassa farmaseuttikosmetologi Hertta Hurme Helsingin Malmin Yliopiston Apteekista.

