

Тиббиёт вакилининг ташрифи нимадан иборат?



Бугунги тренингдан мақсад

- **Савдо соҳасида керакли билимларни бериш**
- **Сизда бор булган билимларни бир тизимга солиш**
- **Хато қилмасликга йуналтириш**
- **Билимларингиз асосида қуникмаларни шакиллантириш**

Сотувнинг икки хил усули

Сотувчи харидорга у учун
нима афзал эканлигини
тушунтиради

Сотувчи харидорнинг ичидан у учун
нима мухим эканлигини «Сугуриб»
олади

PUSH

- Бу усул сотувчидан аниқ бир исбот келтиришини талаб килади
- Бу усулда узок вақт ишлаб булмайди.
- Сотувчи жуда зерикарли булади.
- Бу усулда бир томон ютиб, иккинчи томон ютказади.
- Оддий битимлар ва арзон махсулотлар учун тугри келади.



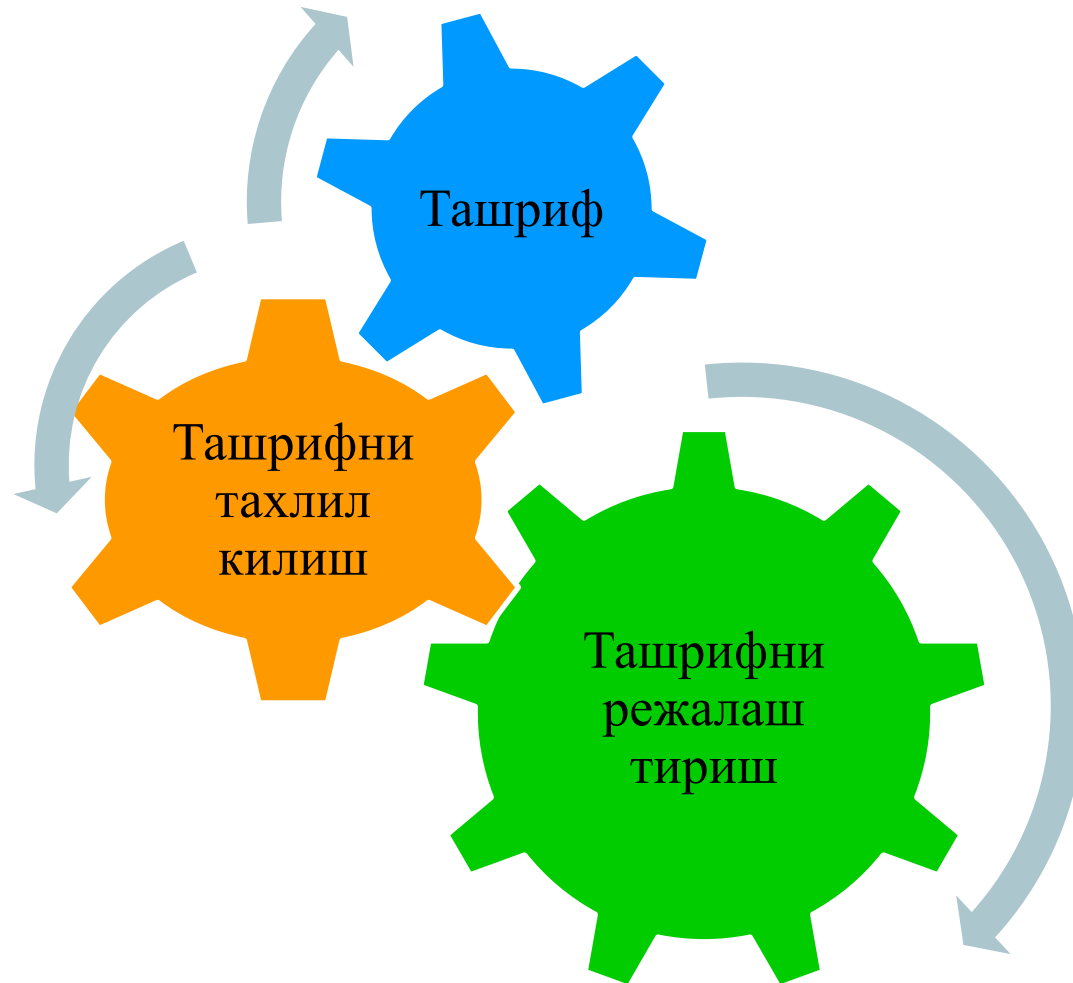
PULL

- Сотувчи мижознинг эҳтиёжига қараб ҳар хил исботлар келтириши мумкин.
- Бу усул қиска ва узок вақтли битимлар тузишга ёрдам беради.
- Сотувчи мижозни муаммосини ҳал қилишга ҳаракат килади.
- Бу усулда икки томон ҳам манфатдор булади.
- Мураккаб битимлар ва қимматбаҳо махсулотлар учун қул келади.

Фармацевтикадаги савдонинг узгачалиги

- Шифокор сотиб олмайди/тавсия килади
- Махсулотнинг узгачалиги (таклифларнинг хилма хиллиги)
- Вактнинг чегаралангани
- Шифокор ва ТВ (МП) = мунособат. Агар бир шифокорни бир марта ишонтирсангиз, у бир марта эмас хар доим ишлатади махсулотингизни

Ташрифни учта асосий қисми



Ташрифни режалаштириш



Режалаштириш нима учун керак?

Режалаштиришнинг вазифалари:

- Учраши мумкин булган кийинчиликларни олдини олиш ва аниқ бир стратегия ишлаб чиқиш
- У вақтингиз ва миждозингизни вақтидан самарали фойдаланиш керак

Режалаштириш босқичи

SOSTAC коидаси

Status

- Хозирги ҳолат

Objective

- Мақсад

Strategy

- Стратегия

Tactics

- Тактика

Actions

- Харкат

Control

- Назорат

Ташрифни режалаштириш

Status

- Хозирги холат

Ташрифдан олдин узимга берадиган саволларим:

1. Мижозимни категорияси?
2. Биринчи ташрифим ёки ундан олдин нима натижага эришган эдим?
3. Утган ташрифимда нима хисобидан натижаларга эришган эдим?
4. Мижозимнинг эҳтиёжлари(касбий ёки шахсий)?
5. Кандай эътирозлар булган эди?
6. Кайси ракобатчингизни махсулотини ишлатади ? Нима учун?
7. Кушимча маълумот (тугилган куни. Тел раками. Хоббиси ва х к)?

Ташрифни планлаштириш

Мақсадни аниқлаш



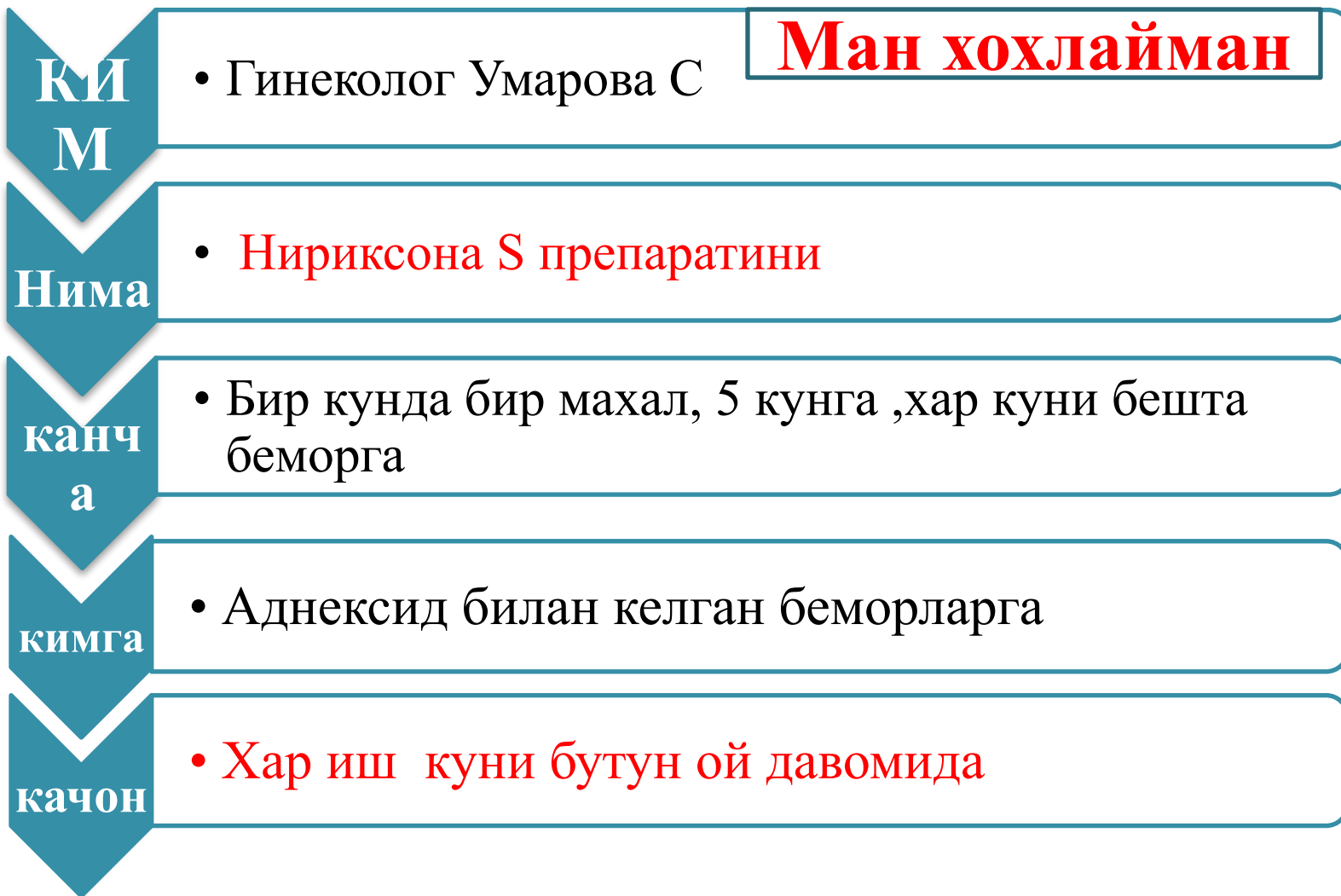
Ташрифни режалаштир

Максадни аниклаш



S pecific	узига хос, аник
M easurable	улчамларга эга булган
A chievable	эриша оладиган
R ealistic	реалистик
T imed	вакт улчамларига эга булган

Топширик: Мақсад куйинг



Ташрифни режалаштириш

Strategy

• Стратегия

Ташрифдан олдин узимга берадиган саволларим:

1. Компаниянинг маркетинг стратегияси нимадан иборат?
2. Қандай исботлар манимаксатга эришишимга ёрдам беради?
3. Ташрифимда қайси темаларни кутарсам булади?
4. Қайси промоматериаллардан фойдаланишим керак?

Tactics

Тактика

- Кайси сигментга бориш керак?
- Кайси назологияга таклиф этиш керак?
- Кайси таргет группаларни эгаллаш керак

Actions

Харакарларимиз

- Қандай тадбирлар утказиш керак?
- Нечта ташриф утказиш, нечта фарм кружок килиш керак?
- Қайси муассасаларда презентация утказиш керак? (Узим утказаманми еки ПМ ёрдамидами ёки ОЛ чакирамизми)

Control

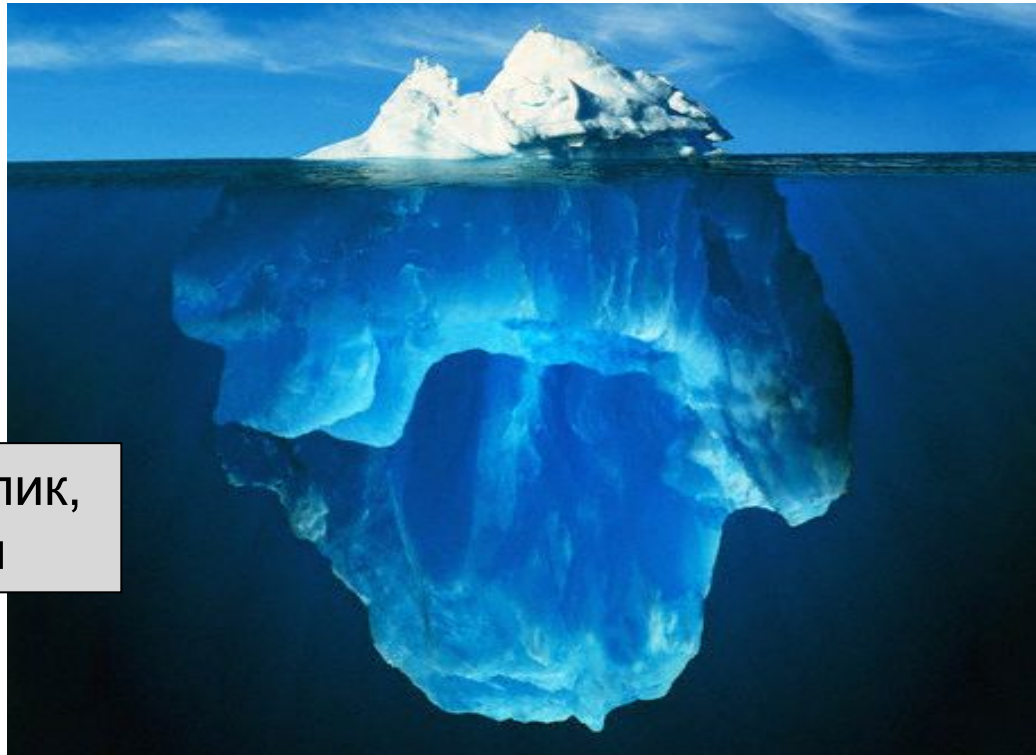
Назорат

- Режаларни бажаришни назорат килиш
- Утказилган тадбирлар кандай натижа берди?
- Ойни охиригача канча вақт колди?
- Планни кайси қисмини бажардим?

Режалаштириш ва тайёргарлик

Ташри
ф

20%



Тайергарлик,
тахлил

80%

Ташрифни очиш

Ташрифни кетма кетлигига эътибор килинг



Ташрифни очиш



- Мувофокиятли биринчи таъсурот
- Мулокотгак киришиш/саломлашиш
- Мақсадингизни эълон қилинг (Нимага келганингизни айтинг)

Мувофокиятли биринчи таъсурот

Мулоқотни ушлаб турадиган новербал харакатлар:

- Очик поза
- Табассум
- Куз билан контакт
- Ишончли имо-ишора
- Товушнинг хилма - хиллиги
- Профессионал ташки куруниш



Мулоқотга киришиш

- **Узингизни таништиринг**
- **Компаниянгизни таништиринг**
- **Ташриф коғози**
- **Мижозингизни вақти хақида
Кизиқинг**
- **Small talk**



Беморнинг сурати

- **Нозология**
- **Клиник симптомлари**
- **Кушимча диагностик маълумотлар(лаборатория тахлили, функционал диагностик натижалар ва х к.)**
- **Ташки тавсиф, ёши, хомиладорлик, социал статуси, касалликни сурункалилиги , олдинги даво терапияларини самарасизлиги ва х к**

Намуна:

- Цирроз

- Коринда шиш, терини саргайиши, озиб кетиш

- Конда ALT, АСТ ва билурибин куратилиши

- Ишга лаёкатли (оилани бокувчиси булган) 40- 60 ёшли эркак ёки аёлларда

- Урта кулок отити уткир холат

- Кулогда кучли огрик, йиринг келиши , бош огриги

- Иситмани кутарилиши, конда лейкоцитларни кутарилиши

- 12 ёшгача булган ёш болалар

Яхши суҳбатдошлик сирлари

1. Суҳбатдошингизга чин дилдан кизиқиш билдиринг.
2. Табассум!
3. Инсон учун унинг исмиданда «ширин» ва «чиройли» товуш йук.
4. Суҳбатдошингизни ЭШИТА олинг. Уларга узи хакида хикоя килишига замин яратинг.
5. Суҳбатдошингиз учун кизик булган мавзуда гапиришга харакат килинг.
6. Сиз учун суҳбатдошингизни канчалик кадирли эканлигини курсатинг.

Эхтиёжни аниклаш этапи



- Режалаштириш
- Очиш ва мулокотга киришиш

•Эхтиёжни аниклаш

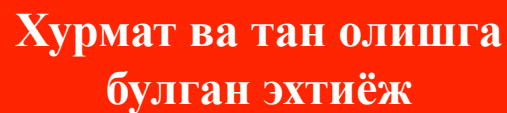


- Ташрифни тахлили

Эхтиёж буйича
Маслов ирархияси



Узини
ифода
этишга
булган
эхтиёж



Хурмат ва тан олишга
булган эхтиёж



Богликлик ва
мухаббатга эхтиёж



Хавсизлик эхтиёжи



Физиологик эхтиёж

Эхтиёжни аниклаш



**Эхтиёжни аниклай
олиш-бу ташрифнинг
асосий лахзасидир**

Эхтиёжни аниклаш

Кандай эхтиёжлар булиши мумкин:

Клиник эхтиёжлар (касбий, бизнес-)

Шифокор нима кутябди бизни махсулотимизни тавсия этиб/ узининг касбий эхтиёжлари учун

Шахсий эхтиёжлар –

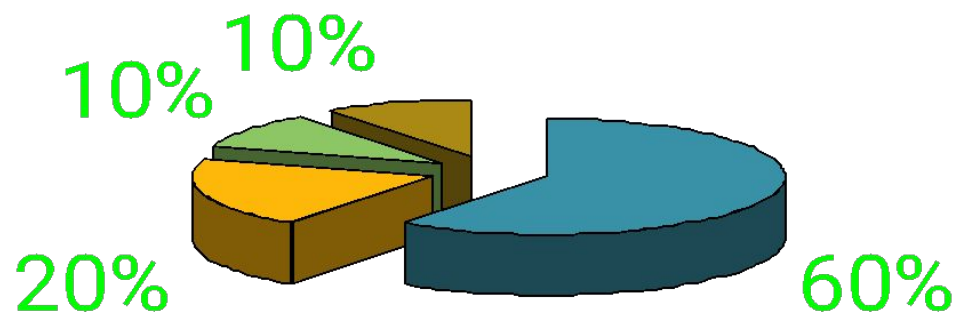
Мижозимиз биздан нима кутябди шахсий фойдаси учун , бизни махсулотимизни тавсия этиб

Эхтиёжни аниклаш

Клиник эхтиёжлар:

- препаратни самарадорлиги (таъсири)
- препаратни кулайлиги
- препаратни хавфсизлиги
- препаратнинг киймати

Эхтиёжни аниклаш



60% самарадорлиги
20% хавфсизлиги
10% кулайлиги
10% бахоси

Эхтиёжни аниклаш

Клиник эхтёжлар

- **Препаратнинг самарадорлиги** (Таъсирининг тез бошланиши, мустахкам узок вақт ушлаб турилиши, узок вақтли таъсир, монотерапиядаги таъсири, алохида бир турдаги бемор учун таъсири, «юмшок» таъсир)
- **Препаранинг кулайлиги** (бир маҳал қабул қилиш, суюқ эмас таблеткада, музлатгичда сақлаш шарт эмас ва х к)
- **Препаратнинг хавсизлиги** (ножуя тасирининг йуклиги, қарши курсатгичларининг йуклиги, дорилар билан узаро таъсирининг йуклиги , асоратларининг йуклиги)
- **Кулай нарх** (даво курсининг кулай нархи, бир кунлик даво курсининг кулай нархи)

Эхтиёжни аниклаш

УЧРАШИ МУМКИН БУЛГАН ШАХСИЙ ЭХТИЁЛАР:

□ ?

□ ?

□ ?

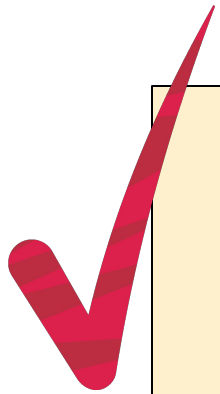
□ ?

Эхтиёжни аниклаш

Шахсий эхтиёжлар:

- Имидж (шахсий, ЛПУ/ аптеки...)
- Тан олиш, хурмат козониш
- Шахсий хавсизлик (шикоятларнинг булмаслиги/Хотиржамлик)
- Мартабавий усиш
- Буш вақтининг куп булиши/Кулайлик
- Яхши килинган ишдан коникиш
- Маълумот
-

Эхтиёжни аниклаш



***Муаммо –
кониктирилмаган эхтиёж***

Эхтиёжни аниклаш

Яширин ва аник эхтиёж

Яширин эхтиёж

Хаммаси яхши

Препарат мани кониктиради

**Препарат мани озгина
кониктирмаябди**

Ножуя таъсирлари бир бир учраб
туради

Препаратни бази бир холатларда
тасири йук

Харидорлар баъзида иккиланишади

Аник эхтиёж

Муаммо танкидга лойик

Ножуя таъсирлари куп

Препарат куп холларда таъсир
килмайди

Харидорлар купинча иккиланябди

Ниманидир узгартириш керак

Бу препаратни бошка тавсия этиб
будмайди

Выявление потребностей

Взаимосвязь проблем

ГВОЗДЬ И ПОДКОВА (пер. С. Маршак)

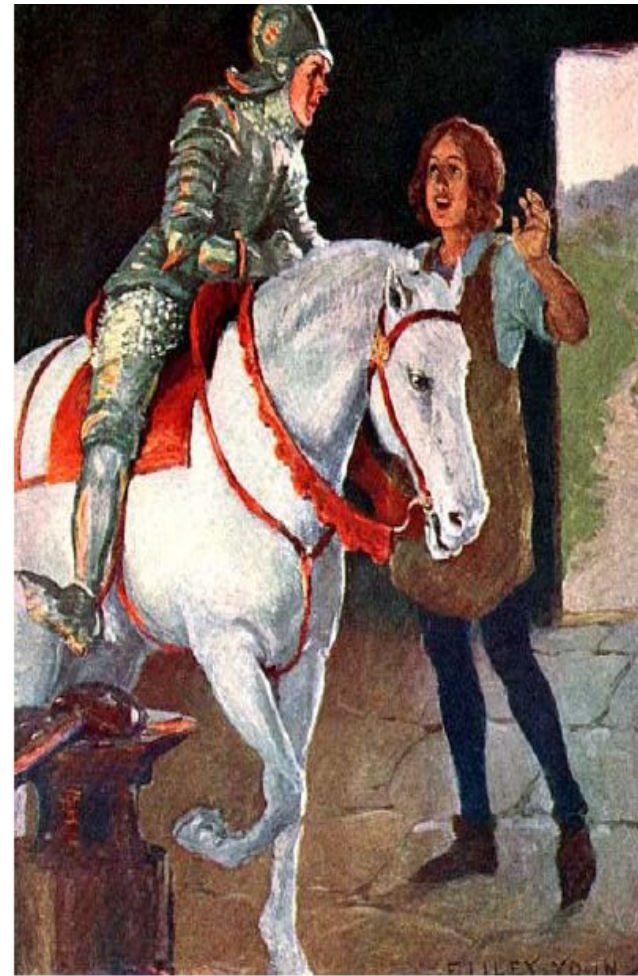
Не было гвоздя -
Подкова
Пропала.

Не было подковы -
Лошадь
Захромала.

Лошадь захромала -
Командир
Убит.

Конница разбита -
Армия
Бежит.

Враг вступает в город,
Пленных не щадя,
Оттого, что в кузнице
Не было гвоздя



Эхтиёжни аниклаш

**Муаммони унинг
окибатлари билан боглаб,
биз *яширин* эхтиёжни
аник эхтиёжга
айлантирамиз**

Эхтиёжни аниклаш



*Мижозларимиз
махсулотни сотиб
олишмайди, улар
муаммоларига **ечим**
топишади*

Эхтиёжни аниклаш

Эхтиёжни аниклаш учун:

- ✓ Савол бериш керак
- ✓ Жавобини яхшилаб тинглаш керак

**Саволлар қандай
булади?**



Савол бера олиш махорати

Саволлар нима учун керак?

- ✓ Мулокотга киришиш учун
- ✓ Эхтиёжни аниклаш учун
- ✓ Маълумотни тугрилигини такидлаш учун
- ✓ Мижозни розилигини билиш учун

Савол бера олиш махорати

Саволлар классификацияси

1. Очик саволлар
2. Ёпик саволлар
3. Альтернатив саволлар
4. Йуналтирувчи саволлар



Савол бера олиш махорати



1. Очик саволлар

Очик савол кейинги жавобга таъсир килмайди

Очик савол куйидаги ҳолатлар учун ишлатилади:

- Сухбатни очиш
- Ахволни аниклаш
- Эҳтиёжни аниклаш
- Инсонни анализга йуналтириш
- Бирор бир гапни маъносини аниклаб олиш учун
«Кандай..?», «Нима...?», «Каерда...?», «Қачон...?»

Савол бера олиш махорати



2. Ёпик саволлар

Хаёук деган жавобни талаб киладиган саволлар, процессни тезлаштириш учун

Бу саволлар хар доим хам сухбатдошингизга ёкмаслиги мумкин, уларга суров булиб туюлиши мумкин

Мижозни розилигини олиш учун ишлатилади

«Сиз розимисиз ...?»

«Айтингчи, сизни кизиктира олдимми?»

«Сиз тайёрмисиз...»

«Бу сизга тугри келадими?»

Савол бера олиш махорати



3. Альтернатив савол (бир неча жавоб вариантлари)

- Ёпик саволларни иложи борича альтернатив саволларга алмаштиришга ҳаракат килинг
- Бу турдаги саволлар сотувда жуда ҳам кул келади. Мижозингизга вариантлардан бирини танлашга имконият яратади.

«Сиз учун қайси дорихона маъкул: 999 ми ёки 777?»

«Сиз билан қачон қуришсак маъкул: кунни биринчи яримидами еки иккинчи яримидами?»

«Сиз антибиотикларни таблеткада тавсия этасизми ёки инъекциядами?»

«Сизга Пеобактни 2гр лиги маъкулми ёки 1 гр лигими?»

Савол бера олиш махорати



2. Ёпик саволлар

Хаёук деган жавобни талаб киладиган саволлар, процессни тезлаштириш учун

Бу саволлар хар доим хам сухбатдошингизга ёкмаслиги мумкин, уларга суров булиб туюлиши мумкин

Мижозни розилигини олиш учун ишлатилади

«Сиз розимисиз ...?»

«Айтингчи, сизни кизиктира олдимми?»

«Сиз тайёрмисиз...»

«Бу сизга тугри келадими?»

Савол бера олиш махорати



2. Ёпик саволлар

Хаёук деган жавобни талаб киладиган саволлар, процессни тезлаштириш учун

Бу саволлар хар доим хам сухбатдошингизга ёкмаслиги мумкин, уларга суров булиб туюлиши мумкин

Мижозни розилигини олиш учун ишлатилади

«Сиз розимисиз ...?»

«Айтингчи, сизни кизиктира олдимми?»

«Сиз тайёрмисиз...»

«Бу сизга тугри келадими?»

Савол бера олиш махорати



4. Аниклик киргизувчи савол

- *«Доктор, ман тугри тушунишимча, препаратнинг таъсири сиз учун энг мухим.»*
- *«Доктор, ман тугри тушунишимча, сизга инъекция холатда булган препаратларни ишлатиш кулай»*
- *«Доктор, сизни тугри тушунган булсам сиз учун препаратни нархи биринчи уринда туради»*

Савол бера олиш махорати

- ✓ Очик саволларни врач билан кенгрок мулокот килиш максадида ишлатилади. Очик савол врач учун танлаш хукукини таъминлаб беради
- ✓ Алтернатив саволлар таклиф килинган жавоблар руйхатидан бирини танлашга йуналтиради.
(*Сиз таклиф килган жавоб!!!*).
- ✓ Епик саволларни киска жавоб олиш максадида куллаш мумкин (Ха /йук / Худди шундай)

Савол бера олиш махорати

Савол бериш коидаси:

1. Савол 3-4 тадан куп булиши керак эмас

2. Саволлар ташрифнинг темаси билан боглик булиши керак

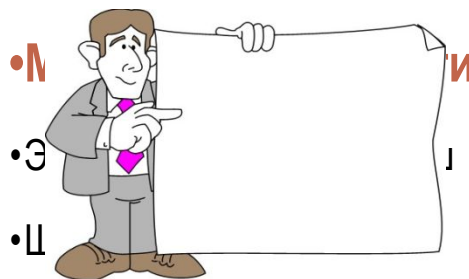
3. Савол куйидаги маълумотларга аниклик киритиши керак:

- ✓ нозология буйича потенциални аниклаш
- ✓ асосий ракобатчини аниклаш учун
- ✓ эхтёжни аниклаш учун
- ✓ сизга берилган маълумотга аниклик киритиш мақсадида

Махсулот такдимоти



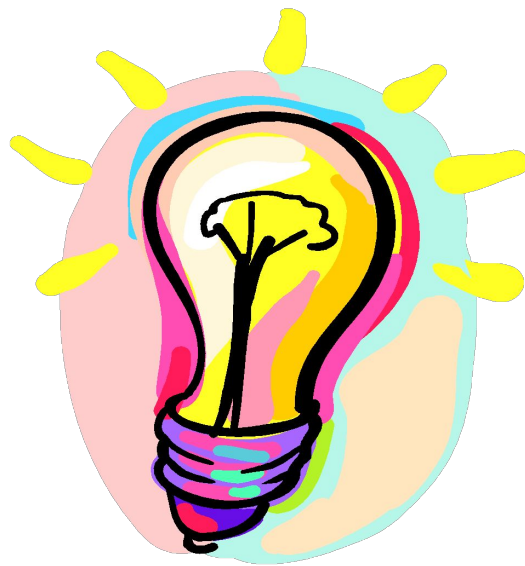
- Ташрифни режалаштириш
- Очиш ва мулоқотга киришиш
- Эҳтиёжни аниқлаш



- Визитни тахлили




Калит хабар



Препаратни хсусиятини афзаллик ва фойдага айлантириш

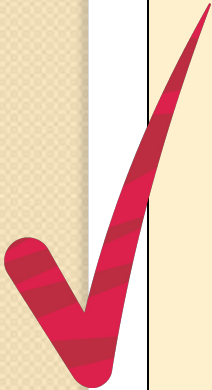
- **«Хсусият» - Свойство**
- **«Афзаллик» - Преимущества**
- **«Фойда» - Выгода**

Препаратни хсусиятини афзаллик ва фойдага айлантириш



*Врач сизни махсулотингиздан
фойдаланишини хоҳласангиз,
унга препаратингизни уни кузи
билан сотинг*

Препаратни хсусиятини афзаллик ва фойдага айлантириш



*Мижозингизни эҳтиёжини
аникламасдан туриб
махсулотингизни
афзаллигини гапирманг*

Кургазма куролларида фойдаланиш

Кургазма куроллари:

- Брошюралар
- Маколалар
- Тадкикот натижалари
- Ручкалар, концтоварлар,.....
- Сувенирлар
-

Кургазма курулларидан фойдаланиш

- ✓ Кургазма материални ишлатишга кулай фурсат танланг (уз урнида ишлатинг).
- ✓ Лифлет ёки буклетни сухбатдошингизга каратиб, ручка билан курсатиб тушунтиринг.
- ✓ УЗИНГИЗГА ва МАХСУЛОТИНГИЗГА булган юкори ишончингизни курсата олишингиз керак
- ✓ Мухим таблицалар., графикларни таъкидлаб утинг.

Эътироз билан ишлаш этапи

- Ташрифни режалаштириш

- Очиш ва мулоқотга киришиш

- Эҳтимолини ошириш

- Ма:

- **Эъ** лаш

- Ша

- Ташрифни тахлиши



Мижоз хар доим хам хак эмас

- **Мижоз хар доим хам хак эмас, лекин унинг норзилиги сизнинг савдоингизга хозир ва келажакда халакит бериши мумкин.**



Эътироз билан ишлаш этапи

Эътироз



- бу сизнинг мижозингиз айтган, айтмаган ёки кузда тутган салбий мунособатдир

Эътироз билан ишлаш этапи

Эътироз билан ишлаш 4 кадамдан ибора

1. Аниклик киритиш (бизнинг тушунчамизда).
2. Куллаб кувватлаш: тан олиш, розилик.
3. Исботлаш (мос ХАФ-СПВ келтириш).
4. Мижоз бизни кандай кабул килди (текшириб курамиз).

Эътироз билан ишлаш этапи

- **Аниклик киритиш мижозингизни эътирозини сиз кандай тушундингиз (текшириб кулинг)**
 - «Сиз гапирганингизда.....кузда тутдингизми?»
 - «Яъни сиз.....кузда тудингизми?»
 - «Бошкacha килиб айтганда.....»
 - «Ман сизни тугри тушунишимча сиз»
 - «Аниклик киритишга рухсат беринг.....»
 -
- **куллаб куватлаш . Тан олганингизни билдириш**
 - «Сизни фикрингизга кушиламан,»
 - «Албатта бу купчиликни ташвишга солади.....»
 - «Сиз хаксиз,ман сизни тушунаман.....»
 - «Албатта Бу купчиликни иккилантиради.....»
- **Исботлар келдириш**
 - Шунга карамасдан.....
 - ХАФ.....
 - Шуни эслатиб утмокчиманки.....
 -
- **Мижоз бизни кандай кабул килди (текшириб кураминиз).**
 - «Саволингизга жавоб бера олдимми?»
 - «Ман берган маълумот сизга етарли булдимми?»
 - «Сизни ишонтира олдимми.....»

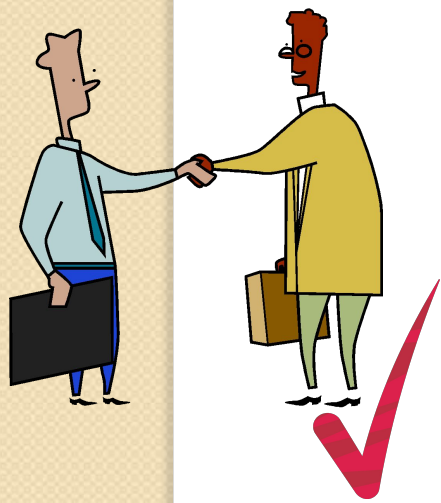
Махсулотингиз киммат.

Киммат деган эътироз билан ишлашда
бериладиган саволлар.

- Нимага нисбатан киммат?
- Ким учун киммат?
- Нарх хакида кандай маълумотга эгасиз?
- Упаковкеси кимматми ёки даво курси учун кимматми?
- Сизни тухтатиб турган бирдан бир сабаб шуми?



Шартнома тузиш



- Ташрифни режалаштириш
- Очиш ва мулоқотга киришиш

•Эҳтиёжни



•Тақдимот

•Эътироз ё

•**Шартнс**

- Ташрифни таҳлил қилиш

Шартнома тузиш

- 1. Махсулотингизни** врач томонидан ижобий кабул килинган афзалликлари ва фойдаларини жамлаб эслатиб утинг.
- 2. Врачдан кайси муддат ичида канча упаковка препаратингизни** ишлатишига аниклик киритиб олинг.
- 3. врачом билан препаратни кандай беморларда, кайси дозада** берилиши, кайси дорихонада препарат нечи упаковкадан борлиги хакида келишиб олинг
- 4. Миннатдорчилик билдириб кейинги ташрифингиз качон** булиши хакида келишиб олинг.

Ташрифнинг тахлили



- Ташрифни режалаштириш
- Очиш ва мулоқотга киришиш
- Эҳтиёжни аниқлаш
- Такдим
- Эътиро
- Шартно



•**Ташрифни тахлили**

Ташрифни тахлил



Ташрифдан кейин узингизга куйидаги саволларга

жавоб беринг:

- ✓ Кандай мақсадлар куйган эдим?
- ✓ Мақсадимга эриша олдими?
- ✓ Йук булса. Нималар халакит берди?
- ✓ Врачни эхтёжини аниклай олдими ?
- ✓ Кандай эътирозлар булди?
- ✓ Врачнинг олдидаги манинг мажбуриятим?
- ✓ Кегуси ташрифимда нима килишим керак мақсадимга эришим учун?





ЭЪТИБОРИНГИЗ УЧУН РАХМАТ!