

**Рекомендуемые ответы сотрудникам
первого стола
на вопросы и возражения
покупателей**



РЕАКЦИЯ НА ЗАМЕНУ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ
<ul style="list-style-type: none">• Доктор прописал именно этот препарат.	<p>Хороший препарат, однако у данного препарата есть более доступные и не менее эффективные аналоги. Сейчас покажу вам!</p>
<ul style="list-style-type: none">• Я хочу именно этот препарат, аналог не помогает/не подходит/побочный эффект.	<p>А какой препарат из аналогов вам не подошел? У нас есть препарат «...», он полностью идентичен по составу/по действию. Давайте покажу?</p>
<ul style="list-style-type: none">• Много лет принимаю именно этот препарат, буду искать именно его.	<p>В свое время этот препарат был часто назначаемым, однако уже появились более современные препараты, которые имеют ряд преимуществ перед старыми/обладают более эффективным действием/меньшими побочными эффектами.</p>

СТОИМОСТЬ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ
<ul style="list-style-type: none">Почему так дорого? (препарат)	<p>Данный препарат является оригинальным, часто назначается врачами, так как показал свою эффективность.</p>
	<p>В состав данного препарата входят дополнительные вещества, что позволит вам не приобретать комплекс лекарств, а использовать один.</p>
<ul style="list-style-type: none">Почему такая низкая цена, с товаром что-то не так?	<p>Мы работаем напрямую с компанией-производителем, что позволяет нам отпускать товар по более низким ценам.</p>
<ul style="list-style-type: none">Покупатель: «Вчера препарат была одна цена, сегодня уже другая. Что вы каждый день цены поднимаете?»...	<p>Изменения цены на товар устанавливает поставщик этого товара, соответственно, мы производим переоценку.</p>
	<p>Вчера на данный препарат проходила акция, именно поэтому вы могли видеть его у нас дешевле.</p>
<ul style="list-style-type: none">В другой аптеке дешевле (такой же товар)	<p>Мы можем предоставить Вам широкий ассортимент товаров, различных производителей и категорий цен, обратите внимание на ... (предлагаем ВМТ)</p>

АКЦИЯ

ВАРИАНТ ВОПРОСА

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ

- Товар по акции, что с ним?: с истекающим сроком годности, просроченный, не качественный и т.д.?

Акционная цена сделана для того, чтобы больше покупателей смогли приобрести товар и оценить его преимущества.

Это хороший, качественный товар, представленный на продажу по доступной цене для того, чтобы покупатели смогли приобрести и попробовать его в действии.

СРОК ГОДНОСТИ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ
<ul style="list-style-type: none">«Дайте мне не с витрины, там просроченный, достаньте со склада»	<p>На витрине представлены препараты с актуальными сроками годности как и на складе. Поставки осуществляются 3 раза в неделю, поэтому сроки годности всегда обновляются. Будьте уверены!</p>
<ul style="list-style-type: none">«У вас препараты старые?»	<p>В нашей сети поставки осуществляются 3 раза в неделю. Дата изготовления указана на упаковке, давайте я вам покажу.</p>

СОВЕТЫ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ
<ul style="list-style-type: none">• "Что вы посоветуете?"	<p>Необходимо выяснить у покупателя запрос, узнать симптомы, удобную для него форму выпуска и предложить варианты препарата по цене от дорогого к более доступному. Предлагаем ВМТ (СТМ и маркетинг).</p>
<ul style="list-style-type: none">• Покупатели спрашивают состав препарата.	<p>Знать!!! Особенности и состав часто продаваемых препаратов.</p>
	<p>Для вывода описания препарата воспользуйтесь горячей клавишей F1 в программе «Розница»</p>
<ul style="list-style-type: none">• «А вы пробовали этот? Какой лучше?» «Что лучше взять, это или это?»	<p>Уточнить запрос и показать выгоды / особенности одного и другого товара. Предлагать следует от дорогого товара к более доступному (ВМТ).</p>
	<p>«Какой раньше использовали для лечения подобных симптомов?»</p>

КОЛИЧЕСТВО ПРЕПАРАТА

ВАРИАНТ ВОПРОСА

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ

- Покупатель просит продать товар поштучно (в случае если упаковку разделить не можем)

Варианты:

- 1) Сделать замену на препарат, который по количеству подойдет покупателю;**
- 2) Объяснить, что этот препарат не делится, т.к. рассчитан на курс применения;**

ОЧЕРЕДЬ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ
<ul style="list-style-type: none">«Как ни приду, у вас всегда очередь»	<p>Могу вам посоветовать время, когда очередей не бывает.</p> <p>Хотите? С 9:00 до 15:00 и с 20:00 до 22:00 (пример конкретной аптеки). Если вам удобно, приходите именно в эти промежутки времени, и мы обслужим вас очень</p>
<ul style="list-style-type: none">«Почему у вас всегда очередь?»	<p>В наших аптеках «Апрель» самые низкие цены, именно поэтому покупателей у нас всегда много.</p>

АГРЕССИЯ

ВАРИАНТ ВОПРОСА	РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОТВЕТ	ПРИМЕЧАНИЯ
• «Если вы продадите мне препарат, который не поможет, то я... (брань/угрозы)»	Я постараюсь максимально удовлетворить Ваш запрос и подобрать самое эффективное средство, однако ни одно лекарство не дает 100% гарантии.	Любые другие реакции только провоцируют агрессивного покупателя и могут быть импульсом к дальнейшим разборкам.
	В этом случае рекомендую обратиться за рецептом к своему лечащему врачу, чтобы он подобрал препарат, который подойдет именно вам.	
• «Почему так медленно? Мне нужно срочно!»	Я делаю все возможное, чтобы Вас не задерживать.	
	Я вижу, что Вы ожидаете и подойду к Вам, как только отпущу покупателя с которым работаю сейчас.	
Как реагировать на: 1) нецензурную брань и проклятия 2) пьяного / агрессивного покупателя?	<u>Сохранять спокойствие и выдержку.</u> (сделать несколько глубоких вдохов) Помнить, что это не относится конкретно к Вам, а свидетельствует о низкой культуре покупателя. Вспомните о своей высокой культуре. Не стоит опускаться до уровня этого человека и уподобляться его поведению.	
	НЕ СПОРИТЬ; НЕ ОПРАВДЫВАТЬСЯ	
	В крайнем случае: вызвать заведующую аптекой/ охранника	

Улыбайтесь!!!

Все великие дела творятся только в хорошем настроении!!!

Приветствуйте окружающих!!!

У нас нет «чужих» людей, это НАШИ сотрудники, покупатели или партнеры!!!

Подойдите к своей работе творчески!!!

И тогда, покупатель уйдет в полной уверенности правильности своего выбора. И обязательно вернется еще. А раз покупатель возвращается – Вы можете праздновать свой личный успех!



**Ваш успех зависит от Вашего
Профессионализма!!!**

Желания!!!

Стремления!!!