

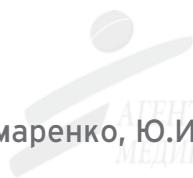


АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

Г.В. Загорий, Н.С. Пономаренко, Ю.И. Чертков

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua

АПТЕЧНАЯ МАШИНА ПРОДАЖ

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua

УДК 658.8:005.32]:615.12

ББК 65.422

3-14

Подготовлено Национальной медицинской академией последипломного образования имени П.Л. Шупика.

Рекомендовано: Ученым советом Национальной медицинской академии последипломного образования имени П.Л. Шупика; протокол № 2 от 15 февраля 2012 года.

Разработчики: Г.В. Загорий, Н.С. Пономаренко, Ю.И. Чертков

Рецензенты:

профессор Н.А. Ветютнева – доктор фармацевтических наук, Заслуженный фармацевтический работник Украины, заведующий кафедрой контроля качества и стандартизации лекарств, декан медико-профилактического и фармацевтического факультета Национальной медицинской академии последипломного образования имени П.Л. Шупика;

профессор М.Л. Сятыня – доктор фармацевтических наук, заведующий кафедрой аптечной и промышленной технологии лекарств Национального медицинского университета имени А.А. Богомольца;

профессор С.В. Выдыборец – доктор медицинских наук, декан факультета повышения квалификации преподавателей Национальной медицинской академии последипломного образования имени П.Л. Шупика.

Монография посвящена актуальной проблеме психосоциальной подготовки и совместных усилий в триангулярной системе взаимоотношений: «Врач – Провизор – Пациент». В данном издании рассмотрены практические вопросы поведенческих и профессиональных подходов, нооэтических и деонтологических позиций оптимизации межличностных взаимоотношений с пациентами, коллегами, менеджерами в системе здравоохранения и фармации всех уровней. Представлены разделы максимально возможного достижения личного успеха в условиях конкуренции на рынке труда.

Рекомендовано для врачей, провизоров, интернов, студентов старших курсов в до- и последипломном образовании.

ISBN 978-966-2768-00-8 © Г. Загорий, Н. Пономаренко, Ю. Чертков, 2012

© Издательский дом «Агентство Медицинского Маркетинга»

«Книга Г.В. Загория, Н.С. Пономаренка, Ю.И. Черткова уникальна хотя бы потому, что она интересна, доступна и рассчитана как для специалистов в области фармации, медицины, так и населения. Книга такого формата за ее методологической идеологией, структурой, содержанием, простотой изложения напоминает книгу Дейла Карнеги. Такие книги читаются с увлечением, а практические примеры в повседневной деятельности надолго остаются в памяти».

Доктор фармацевтический наук,
профессор **Д.С. ВОЛОХ**;

Доктор медицинских наук,

членкор НАМН Украины, профессор **И.С. ЧЕКМАН**

«Одной из решающих задач в проблеме подготовки, самоподготовки, самоконтроля и самообучения и есть подготовка, издание и обеспечение учебно-методическим аппаратом учебно-консультативного, познавательного и общеобразовательного характера, который моделируется на примерах практической деятельности всех участников лечебно-оздоровительного процесса, основанного на взаимовыгодных и взаимоподпитывающих связях. В таких случаях учебно-практический посыл в формате деловой, с элементами игровой, формы приносит только удовольствие для обучающегося...

... Отрадно отметить, что все вышесказанное вытекает из принципов взятых за основу оригинальной суперсовременной, по форме и содержанию и уникальной по сути, книги «Аптечная машина продаж», подготовленная авторами: Г.В. Загорием, Н.С. Пономаренко, Ю.И. Чертковым».

Доктор фармацевтических наук, заведующая кафедрой контроля качества и стандартизации лекарственных средств, декан медико-профилактического и фармацевтического факультета, профессор **Н.А. ВЕТЮТНЕВА**



«В книге заведомо моделируются практические ситуации, которые наводят на размышление, дискуссии и многовариантное моделирование их решений, исходя из конкретных ситуаций. И как одна из версий выхода из таких ситуаций авторами приводится один из примеров выходов из них. Это один из дидактических примеров моделирования ситуационных, имитационных и ролевых задач, порождающих иногда совсем не совпадающие и противоречивые мысли обучающихся. Это и есть путь в достижении истины. Известно, что если даже у двух людей постоянно одно и то же мнение, это означает, что один из них лишний...»

...Рекомендую книгу «Аптечная машина продаж» для издания и использования ее в качестве современного учебного пособия для практической фармации, преподавателей ВУЗов, студентов, интернов, провизоров, фармацевтов».

Доктор фармацевтических наук, заведующий кафедрой технологии лекарств и промышленной фармации Национального медицинского университета имени А.А. Богомольца, профессор **М.Л. СЯТЫНЯ**

«Авторы напоминают, что невозможно научиться на всю жизнь, а необходимо учиться всю жизнь. Одновременно, что очень важно, создатели книги незаметно, но очень удачно моделируют ситуацию без претензий на тех вариантах рабочих версий, которые они предлагают в качестве решений обсуждаемых ситуационных и практических задач. Такой подход, несомненно, вызывает живой интерес обучаемого в виртуальной дискуссии, с порой неоднозначными, иногда заведомо интригующими и даже несколько провокационными вопросами моделирующего фрагмента в решении конкретных ситуаций. Например, само название «Аптечная машина продаж» уже несколько необычное. Но так говорит большинство в современном мире».

Доктор медицинских наук, декан факультета повышения квалификации преподавателей Национальной медицинской академии последипломного образования имени П.Л. Шупика, профессор **С.В. ВЫДЫБОРЕЦ**

Содержание

Раздел 1. Аптечный маркетинг.....9

Глава 1. Воронка продаж. Первый уровень.....10

Глава 2. Второй уровень воронки продаж.....37

Глава 3. Ценообразование в аптеках и аптечных сетях55

Глава 4. Третий уровень воронки продаж.....83

Глава 5. Мотивация.....97

Глава 6. «Пирамида аптечных продаж» – проверенный инструмент
увеличения «среднего чека».....126

Глава 7. Психотипирование в практической деятельности провизора144

Глава 8. Партнерство с производителями153

Глава 9. Переговоры с закупщиками аптечных сетей156

Глава 10. Стандарты работы аптеки.....175

Раздел 2. Мастер-класс аптечных продаж.....179

Глава 1. Покупатели и мы. Как понять, что нужно клиенту?180

Глава 2. Отрицательный герой? Правда, это не Ваша роль?188

Глава 3. Сервисная конкуренция в аптеках196

Глава 4. Все по полочкам. Успешный мерчандайзинг в аптеке206

Глава 5. Понять клиента.....212

Глава 6. Уровни профессиональной реализации провизора219

Глава 7. Синдром эмоционального выгорания. Возражения и конфликты.
Методы преодоления.....223

Глава 8. Триггерная методика в аптеке.....230

Глава 9. Развитие ключевых клиентов.....235

Глава 10. Ключевые клиенты: классификация.
Правила ведения переговоров242


Глава 11. Секреты убеждения249

Глава 12. Десять правил убеждения257

Глава 13. Специальные техники продаж.....262

Глава 14. Введение в нейролингвистическое программирование.....270
Глава 15. Практическое использование техник НЛП в аптеке.....277
Глава 16. Конфликтные ситуации: позитив или негатив? Как использовать возражения на пользу пациенту и аптеке284
Глава 17. Особенности телефонных коммуникаций292
Глава 18. Немного наблюдений о культуре общения.....300
Глава 19. О морально-этических аспектах аптечных продаж304

**Раздел 3. Протоколы провизора (фармацевта)
при отпуске безрецептурных лекарственных средств.....307**



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua

В первую очередь хотелось бы сделать ремарку: в руках у Вас плод творчества сразу трех авторов, но разговор всегда удобнее вести от первого лица, поэтому этим лицом будет Юрий.

В общем, поздравляю Вас с тем, что держите в руках эту книгу! Приобретя ее, Вы сделали хорошую инвестицию. Внедрение описанных в ней инструментов принесет замечательные результаты. Если приведенная в книге информация не поможет, можете связаться со мной, и я верну Вам деньги, которые Вы потратили на ее приобретение. Перед началом я дам несколько советов, ведь эта книга работает, как тренинговый курс при определенных условиях.

Во-первых, полученную информацию нужно обязательно внедрять в ваш бизнес. Часто мы сопротивляемся всему новому, человеческий мозг так устроен, что он стремится к поддержанию статус-кво. Сам по себе рост – это уже конфликт, «штанишки» не успевают за растущим организмом. Любая инновационная идея проходит три фазы:

- 1) фаза «ха-ха-ха», словно «этого не может быть»,
- 2) фаза «слушайте, в этом что-то есть»,

и, наконец,

- 3) фаза «именно так и должно быть».

Часто все, что мы делаем импульсивно, является неправильным. К примеру, кусает собака за руку, мы отдергиваем руку, а по сути ведь нужно наоборот – засунуть руку глубже, чтобы собака сама разомкнула челюсти. Человек при ранении холодным оружием достает ранящий предмет из тела, нанося себе дополнительные повреждения, а нужно прибинтовать и найти хирурга. Когда нас заносит на автомобиле, мы крутим руль в противоположную сторону, а нужно в сторону заноса. Когда мы решаемся бежать по утрам, нам хочется быстро остановиться, а нужно какое-то время бежать «через не могу»,

тогда сможете бегать все дальше и дальше. Человек никогда не знает, где его 100%, где его границы.

Одного польского штангиста спросили, какой из 10 подходов к штанге для него самый полезный? Он ответил – одиннадцатый. Кстати, если на собеседовании Вас просят оценить по 10-балльной шкале свое трудолюбие, смело отвечайте – одиннадцать! Поэтому в процессе имплементации улучшений в вашу работу у вас будет много сложностей и неоднозначных мыслей. Увы... По-другому прогресса не видать.

Во-вторых, декомпозируйте цели. Разбейте одну большую цель на несколько небольших. Не стоит внедрять все и сразу. В книге будет описано много техник, не стоит хвататься за все мгновенно. Много малых улучшений дают другое качество работы и лучшие результаты, как следствие, – количество переходит в качество.

В-третьих – тестируйте, тестируйте и еще раз тестируйте. Часто мы внедряем инструмент и не просчитываем его эффективность, затем, будучи недовольны эффектом, принимаем решение, что инструмент плохой. Однако следует помнить, что много зависит от исполнительского мастерства, иногда приходится пробовать несколько раз.

В-четвертых – в данном курсе будет много практических кейсов, которыми с нами поделились Ваши коллеги, соответственно, и от Вас ждем писем, предложений и идей. Одно ведь дело делаем!

АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА
МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua

АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА
МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua

АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА
МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua

АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА
МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!
www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua


Раздел 1. АПТЕЧНЫЙ МАРКЕТИНГ



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!


www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua



АГЕНТСТВО
МЕДИЦИНСКОГО МАРКЕТИНГА

МЫ ОБУЧАЕМ – ВЫ ЗАРАБАТЫВАЕТЕ!

www.amm.net.ua