

# 4 ПСИХОТИПИ

## пізнати клієнта – продати йому

Часто буває так, що після спілкування з клієнтом провізор почувається, немов вичавлений лимон, або ж, навпаки, настрої покращується – наче крила за спиною виростають. Ймовірно, це пов'язано з тим, чи співпадає ви з тією або іншою людиною енергетично, а також за психотипом. За різними класифікаціями психотипів досить багато, але велику їх кількість можна умовно узагальнити до чотирьох: «аналітик», «артист», «директор» та «добряк». До якого з них належите ви та ваш візаві? Якщо зрозумієте, то працювати буде легше. Розглянемо це на прикладі спілкування щодо КРАПЕЛЬ та СПРЕЮ Евкабал.

### «Аналітик»



Людина цього психотипу цінує точність та детальність. Щоб її переконати, необхідно говорити мовою фактів і по суті. Прояви емоцій тут не спрацюють: у ваших словах має простежуватися логіка, а кожен з доказів повинен бути відповіддю на конкретне запитання клієнта. Якщо ви теж звикли аналізувати інформацію, спокійно та неквапливо все з'ясовувати, вам буде легко знайти спільну мову.

– Доброго дня, – привітався з аптекаркою чоловік середнього віку. – Я застудився – голова страшенно бо-  
лить... Мабуть, мені потрібен якийсь анальгетик.

– А які ще симптоми є?

– З носа тече та заклало його повністю.

– Насамперед вам слід відновити нормальне ди-  
хання носом. Саме через нежить і з'явився головний біль.

– Справді? Я дуже рідко хворію. А який тут діє механізм?

– Через респіраторну інфекцію, яка потрапила у носові ходи, виникли запалення та набряк. Порушено, мабуть, і дренаж приносних пазух, у них розвиваються застійні явища. Тому дихати важко та болять голова. Вам потрібен передусім засіб від нежитю.

– А який саме?

– З категорії місцевих судинорозширювальних препаратів. Зараз в аптеках України представлені переважно засоби нового покоління, тобто з малою кратністю застосування, – ефект від них триває до 12 годин. Це, наприклад, Евкабал КРАПЛІ та Евкабал СПРЕЙ.

– Яким є принцип їхньої дії? Розкажіть детальніше – у своїй галузі я звик усе вивчати досконально, тому й тут намагаюся розібратися.

– Обидва препарати містять ксилометазолін, який за п'ять хвилин звужує кровеносні судини слизової оболонки порожнини носа, тому суттєво зменшується її набряк і дихати відразу стає легше. Крім того, завдяки звуженню судин клітини

носа, що продукують слиз, зменшують свою активність, тому «водичка» з носа більше не тече.

– Це якісь новинки?

– У лінійці препаратів Евкабал назальні засоби з'явилися відносно недавно, у нас більш відомі СИРОП та БАЛЬЗАМ на рослинній основі. Однак активна речовина КРАПЕЛЬ та СПРЕЮ – ксилометазолін – застосовується у клінічній практиці для лікування нежитю вже тривалий час і її властивості досконально вивчені.

– А як щодо побічних реакцій? Маю проблеми з судинами серця... Може, краще взяти просто фізрозчин для промивання носа? Не люблю я усю цю «хімію»...

– Незалежно від форми випуску Евкабал діє виключно у носі. Його вплив на судини усього організму наближається до нуля. Якщо діяти за інструкцією, тобто застосовувати препарат не більше двох разів на добу впродовж 3–5 днів, ризику небажаних явищ практично не буде. А щодо промивань носа різноманітними розчинами раджу вам бути обережним: якщо внаслідок набряку дихальних шляхів густий слиз не матиме відтоку, введена рідина може змістити його до внутрішнього вуха. Це загрожує розвитком отиту, тобто появою сильного болю в вусі. Якщо ж спочатку усунути набряк слизової за допомогою КРАПЕЛЬ або СПРЕЮ Евкабал, то й подальше промивання носа буде тільки на користь.

– Добре, згоден – усунути набряк потрібно. Але чому саме Евкабалом?

– Ми давно працюємо з препаратами цієї торгової марки. Їх випускає німецька компанія esparma, що має бездоганну репутацію: використовує тільки якісні субстанції і дотримується високих технологічних стандартів Євросоюзу. Евкабал має сертифікат GMP, тобто належної виробничої практики, європейського зразка.

– Я зрозумів – німецька якість. А як щодо ціни?

– Вона досить помірна, – провізор назвала її.

– Дійсно. Ну, давайте КРАПЛІ – кілька днів полікуюся вдома.





## «Артист»



Назва цього типу не обов'язково свідчить про належність людини до творчої професії. «Артист» – це характер. У таких клієнтів «емоцію» переважає над «рацією», вони схильні до того, щоб справляти на інших певне враження, та полюбляють отримувати компліменти. Людина цього психотипу може мати звичайний вигляд, але «видає» її здатність приймати рішення під впливом миттєвого душевного пориву. Знайти з нею порозуміння нескладно, адже фармацевти – переважно жінки, а їм властива чутливість.

– Здрастуйте, ви маєте мене врятувати – питання життя і смерті, – дівчина, що зайшла до аптеки, мала сумний та драматичний погляд.

– А що трапилось? – злякалася провізор.

– У суботу я йду знайомитися з родиною мого нареченого. Але маю такий вигляд, що весілля, може, й не буде.

– Та нібито з вами все гаразд, – провізор кинула оком на відвідувачку: симпатична, у модній куртці та джинсах.

– Невже не помітно, що в мене з обличчям? Дайте якийсь суперкрем чи що... Чим зняти цей жахливий набряк, почервоніння носа та очей?

– Ой, пробачте, так, трохи щось є...

– «Трохи»? Боже, що про мене подумують... Я ж усе спланувала: записалася на завтра на манікюр, підбрала одяг для свого образу, а тут ця застуда...

– Стривайте, все це через банальний нежить?

– Так! А я вам про що кажу?

– То вашому щасливому подружньому життю ніщо не загрожує! Вам просто потрібен Евкабал КРАПЛІ для носа. Він швидко знімає набряк слизової оболонки носа та почервоніння очей – якраз за три дні, до суботи покращиться не лише ваш зовнішній вигляд, а й самопочуття! Ви будете найгарнішою у світі нареченою!

– Дякую, – нарешті посміхнулася клієнтка. – Пробачте, що не змогла чітко сказати, що зі мною, – дуже хвилююсь.

– Нічого, то пусте. Одужуйте – і все буде добре.

– Беру ваші краплі ЕВКАБАЛ.

## «Директор»



Не слід думати, що люди цього психотипу неодмінно керівники і топ-менеджери. Вони можуть обіймати далеко не начальницькі посади або взагалі бути офіційно безробітними. Їх вирізняє не стільки статусний одяг, скільки вимогливість, активність та самодостатність – вони звикли приймати рішення. Для успішного продажу ліків «директору» слід говорити з ним впевнено, уважно слухати і пропонувати кілька прийнятних варіантів.

– Доброго дня, що у вас є від нежитю? – запитав в аптеці молодий чоловік.

– Можу порадити КРАПЛІ або СПРЕЙ Евкабал.

– Це засоби, після яких дихати стає легше буквально за кілька хвилин?

– Саме такі! А їхня дія триває впродовж 10–12 годин.

– Але мені не подобається, що відразу після застосування я відчуваю печіння в носі, а потім з'являється неприємна сухість.

– Засоби для носа Евкабал, на відміну від деяких інших препаратів своєї фармацевтичної групи, не подразнюють та не пересушують слизову оболонку носа завдяки спеціальному комплексу зволожувальних компонентів. Це суттєва їхня перевага, особливо у холодну пору року, коли через центральне опалення повітря в приміщеннях дуже сухе.

– Хоча я працюю не в офісі, додаткова зволожувальна опція препарату мене зацікавила... То кажете, є КРАПЛІ та СПРЕЙ?

– Так, КРАПЛІ мають анатомічну піпетку для точного дозування, СПРЕЙ зручно використовувати, коли ви не вдома. Обидві форми назального Евкабалу ідентичні за складом, дією та однаково добре усувають сухість у носі. Їх достатньо застосовувати двічі: на ніч, щоб спокійно спати до самого ранку, а потім вранці – і нежить не турбуватиме впродовж цілого дня.

– Дайте СПРЕЙ – на роботі мені ним буде лікуватися зручніше.

## «Добряк»



Для успішних продажів клієнту «Добряку» важливо завоювати його довіру. Тримайтеся щиро та доброзичливо, посміхайтесь. Дайте йому зрозуміти, що ви зацікавлені допомогти. Людина такого типу рішення приймає повільно, їй необхідно до цього делікатно підштовхувати, демонструючи, що подібне рішення зазвичай приймає більшість людей, бо воно правильне.

– Вітаю вас, – привіталася з фармацевтом літня жінка. – Мої усі знову захворіли – від молодшого онука до зятя! Носами хлюпають, носові хустинки вже скінчилися, тож дайте щось від нежитю для всієї родини.

– А нагадайте, будь ласка, якого віку ваш найменшенький?

– Микиті три роки. Лікуватися він дуже не любить...

– Для малюків від двох до дванадцяти років можу порадити Евкабал КРАПЛІ ДЛЯ ДІТЕЙ. Дивіться – на упаковці цього препарату зображено симпатичне звірятко. Поки малюк буде його роздивлятися, розкажіть якусь казочку про те, який воно має гарний нюх, та під виглядом гри закапайте онуку носика.

– О, це ідея! Тільки б вгадати з дозуванням...

– Через це не хвилюйтеся – флакон оснащений анатомічною та відкаліброваною піпеткою, завдяки чому дозування препарату точне, як в аптеці. А для дітей від 12 років та дорослих членів родини у нас є Евкабал КРАПЛІ та СПРЕЙ з більшою концентрацією активних речовин.

– Багато людей у вас уже купували ці ліки?

– Так, і всі залишилися задоволені – потім дякували.

– Ну, тоді і я спробую. Дайте мені Евкабал КРАПЛІ – дитячі і для дорослих.

Читайте продовження публікацій у рубриці «Аптекар – психолог» на прикладі інших препаратів у наступних номерах «Містера Блістера».

**Евкабал КРАПЛІ ТА СПРЕЙ – це швидкий ефект і тривалість дії, зручність застосування у дітей і дорослих, німецька якість та доступна ціна! Лікування нежитю у малюків за допомогою Евкабалу КРАПЛІ ДЛЯ ДІТЕЙ може мати форму гри завдяки звірятку з упаковки.**

# Евкабал: пізнай клієнта