

4 ПСИХОТИПИ

пізнати клієнта – продати йому

Чи багато у вас постійних клієнтів? Якщо на це запитання ви не можете відповісти ствердно, то вочевидь маєте вчитися налагоджувати стосунки з покупцями. Відчувши ваше щире бажання допомогти їм та отримавши відповідний результат, наступного разу вони звертатимуться до вашої аптеки. Щоб дещо спростити пошуки такого порозуміння, пропонуємо брати до уваги те, що клієнти належать до різних психотипів. Серед них особливо поширені чотири: «аналітик», «директор», «артист» та «добряк». Про те, як краще з ними спілкуватися, ми покажемо на прикладі рекомендації препарату СУСТАМАР (esparma GmbH) – інноваційного німецького препарату для комплексного лікування захворювань суглобів.

«Аналітик»



Люди цього психотипу спокійні, стримані та малоемоційні. Найбільше вони цінують вагомі факти та конкретні аргументи. Більше слухають співбесідників, ніж говорять самі, але ставлять численні запитання. «Аналітик» приймає рішення неквапливо, спираючись на логіку. Йому важливо все з'ясувати, продумати та зважити. Втім, якщо він щось вирішив, то вже не має сумнівів. Віддає перевагу якісним препаратам обґрунтованої вартості.

– Доброго дня, останнім часом я почала відчувати дискомфорт у колінах після того, як довго походжу або, навпаки, після того, як посиджу нерухомо десь з годину. Коліна болять, якісь скуті, а вранці є незначний набряк. Що це може бути? – звернулася до провізора інтелігентна жінка років 50.

– Це перша стадія остеоартрозу колінних суглобів, що вражає більшість з нас – у літньому віці на нього страждає 70–90% людей.

– І що ж відбувається з моїми суглобами?

– Вікові зміни. Спочатку порушується живлення хрящової тканини, внаслідок чого вона стоншується, а кісткова – розростається. Потім поверхні кісток починають тертися одна об одну, що руйнує хрящ. На цьому етапі з'являються запалення, біль та скутість у суглобах, що заважає рухатися. А коли суглоб мало рухається, утворюється недостатньо синовіальної рідини – своєрідної «змазки», яка забезпечує його амортизацію та живлення. І чим менше цієї рідини, тим більше пошкодження хрящів.

– Отже, потрібне таке лікування, що перешкоджає цим процесам?

– При остеоартрозі застосовують різні препарати – одні знімають біль, інші – запалення, деякі «спеціалізуються» на покращенні живлення хряща... Чимало з них мають побічні ефекти і їх не можна довго використовувати.

– А який препарат допомагає краще і менше шкодить організму?

– Я би порадила німецький препарат СУСТАМАР, який справляє різнобічну комплексну дію при лікуванні остеоартрозу.

– Що він містить і як діє?

– Активна речовина СУСТАМАРУ – це екстракт рослини мартинії запашної. Механізм лікувальної дії препарату ґрунтується на пригніченні речовин, які зумовлюють запалення та руйнування хряща. СУСТАМАР досить швидко зменшує біль та покращує рух в уражених суглобах, а при тривалому прийомі гальмує прогресування остеоартрозу.

– А чи застосовують такий препарат у Європі? Кажуть, що зараз є якісь псевдоліки, що продають тільки в наших аптеках...

– Лікарська рослина мартинія запашна включена у фармакопеї європейських країн під назвою «корінь гарпагофітуму» – за її латинською назвою. Тож препарати на її основі є в Англії, Франції і, звичайно, Німеччині.

– Що, і наукові статті у медичних журналах про неї теж є?

– Так, існує величезна кількість статей, оскільки було проведено безліч ґрунтовних міжнародних досліджень. Я пригадую одне дослідження, проведене у клініках Німеччини. Тоді препарат, який в Україні зареєстрований як СУСТАМАР, – він містить 480 мг екстракту мартинії –

приймали приблизно 700 пацієнтів з різними захворюваннями суглобів. Після курсу терапії лікарі засвідчили «дуже добру» ефективність препарату майже у 85% випадків та підкреслили, що він чудово переноситься.

– Гарзд, переконали. Який курс прийому СУСТАМАРУ та скільки він коштує?

– Згідно з інструкцією, приймати його слід по 1 таблетці двічі на добу. Та я чула від пацієнтів, що під час загострення СУСТАМАР ще швидше усуває біль та інші симптоми, якщо перші 5–7 днів приймати по 2 таблетки двічі на добу, а вже потім – по 1 таблетці двічі на добу для отримання стійкого ефекту протягом 4–16 тижнів. Для запобігання загостренням такий курс прийому рекомендується повторювати двічі на рік. Зараз, восени, коли відбувається сезонне загострення остеоартрозу, це особливо актуально. А вартість СУСТАМАРУ досить помірною, – і провізор назвала її.

– Дякую, що так докладно все пояснили! – посміхнулася клієнтка і оплатила покупку препарату СУСТАМАР.





«Артист»



Серед інших людина цього типу вирізняється емоційністю, що може спонукати її до покупки. Незалежно від статі «артист» любить отримувати і говорити компліменти. Він уміє привернути до себе увагу як не зовнішнім виглядом, так манерою вести бесіду. Слід враховувати, що він сконцентрований на собі, на своїй унікальності та потребах.

– Вітаю вас, – звернувся до працівниці аптеки чоловік років 40–45. – Чи є у вас щось, що допоможе проходити по 20 км за добу?

– Добридень. Навіть не знаю, – дещо розгублено відповіла фармацевт. – Може, вітаміни, які надають енергію? Ви збираєтесь у похід?

– Так – хочу підкорити пустелю. Я ж відомий мандрівник... Що, не впізнаєте? А так? – і чоловік одягнув ковбойського капелюха, якого тримав у руках.

– О, це інша справа! Хоча, на жаль, не можу пригадати ваше ім'я, – спробувала підіграти фармацевт.

– Це тому, що виступаю по радіо, а на TV побував нещодавно. Там я розповів, що ми з командою за три місяці вирушаємо в Калахарі. Хочу до цього часу зміцнити коліна – вони стали боліти при моїх звичайних тренуваннях. Мабуть, старішаю!

– Не намовляйте на себе – ви ще ого-го! І до речі про Калахарі: у нас є препарат для опорно-рухового апарату, що містить екстракт рослини саме з тих країв. Це СУСТАМАР із мартинією запашною.

– То якщо зараз допоможете, я вам привезу букет тієї мартинії! Сподіваюся, вона гарна?

– Так, дуже: по землі стеляться довгі пагони, а на них – яскраво-червоні квіти. Згодом з них утворюються плоди, схожі на пазури лева. Однак у медицині використовують корені мартинії – невеличкі бульби. З них отримують екстракт, що сприяє усуненню болю в суглобах, покращенню їхньої рухливості за рахунок позитивного впливу на обмін речовин у хрящовій тканині.

– Цікаво спробувати! Давайте!

«Директор»



Головна риса клієнтів цього типу – вимогливість. Таку людину буває складно переконати, що ваша пропозиція – саме те, що їй потрібно. «Директор» потребує чітких доказів та фактів, але не любить гаяти час на дрібниці. Йому важливо зробити самостійний вибір, довести власну правоту.

– Може, у вас є ще щось від остеоартрозу? – запитала провізора жінка, яка завітала до аптеки з цілим списком ліків для терапії цього захворювання.

– Так, є СУСТАМАР – хондропротектор нового покоління з Німеччини на основі мартинії запашної.

– І в чому його переваги?

– СУСТАМАР не тимчасово послаблює симптоми, а справді лікує захворювання, усуваючи його причини. У наукових до-

слідженнях мартинію було визнано ефективною у комплексній терапії остеоартрозу. Вона сприяє усуненню запалення в суглобах та перешкоджає прогресуванню в них дегенеративно-дистрофічних процесів. Встановлено також, що мартинія допомагає як на початкових стадіях недуги, так і тоді, коли справа вже зайшла далеко. Крім того...

– Стоп, – жінка зробила жест, щоб зупинити провізора. – Я зрозуміла: СУСТАМАР ефективний. Коротше кажучи, він гальмує розвиток ураження суглобів?

– Ви абсолютно праві!

– А як щодо побічних ефектів?

– На відміну від інших засобів із вашого списку СУСТАМАР украй рідко спричиняє небажані реакції, пов'язані з підвищеною індивідуальною чутливістю.

– Припустимо. А скільки таблеток у паці та на яку тривалість прийому вона розрахована?

– В упаковці 50 таблеток, цього вистачить на 25 днів лікування.

– Добре, оце коротко і по суті. Давайте спробую.

«Добряк»



Людина психотипу «добряк» має лагідну вдачу: вона спокійна, доброзичлива, налаштована на діалог, уміє слухати. Цінує те, що перевірено практичним досвідом, комфортно почувається, коли вчиняє «як усі». «Добряк» прагне бути частиною великої спільноти, віддає перевагу всьому традиційному. При виборі ліків охоче дослухається компетентних порад.

– Здрастуйте, дівчино, – звернувся до аптекарки літній чоловік. – Щось у мене і ноги прихопило, і попереки... Болять і не згинаються!

– Можу запропонувати СУСТАМАР на рослинній основі.

– А що воно таке? Пам'ятаю, як ще моя бабуся колись коліна травами лікувала. А що то були за трави – не знаю...

– Зараз наука взяла на озброєння багато народних рецептів. СУСТАМАР також створено в Німеччині з лікарської рослини мартинії запашної.

– Ну, німці – то спеціалісти в усьому, мабуть і на ліках знаються?

– Так, у країнах ЄС, особливо в Німеччині, СУСТАМАР показав себе виключно позитивно. Завдяки йому 60% пацієнтів, що мають ураження суглобів, можуть узагалі відмовитись від прийому протизапальних засобів – диклофенаку чи ібупрофену.

– Це було б супер, бо у мене від тих ліків гастрит загострюється...

– То спробуйте СУСТАМАР. У деяких випадках він може бути навіть засобом монотерапії, тобто замінює собою 2–3 інші препарати, оскільки усуває біль і скутість у суглобах, захищає суглоби і перешкоджає розвитку хвороби.

– Аби ж мені тільки грошей вистачило на такий добрий засіб, – скрушно похитав головою клієнт.

– Як на нинішні часи СУСТАМАР має досить помірну вартість, – зауважила фармацевт і озвучила її.

– Справді! – зрадів чоловік. – Дякую!

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

СУСТАМАР – препарат високої європейської якості, який дає покупцям аптек багато вигід одночасно: бореться з неприємними симптомами, покращує стан суглобів, зупиняє прогресування остеоартрозу, зменшує медикаментозне навантаження на організм та... заощаджує сімейний бюджет.

СУСТАМАР: пізнай клієнта