

# 4 ПСИХОТИПИ

## пізнати клієнта – продати йому

Допомогти відвідувачу аптеки простіше, якщо розумієш, чого він потребує. Однак щоб це збагнути, буває замало лише уважно його вислухати. Іноді важливо також підібрати «ключик» до кожного клієнта відповідно до його психотипу. Тож умикайте у собі психолога та визначайте, хто стоїть перед вашим прилавком у кожному конкретному випадку: «аналітик», «директор», «артист» або «добряк». Прикладом буде наш опис спілкування з відвідувачами аптеки, якому може допомогти Евкабал САШЕ – новий препарат ацетилцистеїну у формі порошку для приготування орального розчину.

### «Аналітик»



*Перш ніж купити щось в аптеці клієнт цього типу ставить багато запитань. Він говорить спокійно та розсудливо, усе обмірковує. Щоб прийняти рішення, йому важливо без зайвих емоцій докопатися до суті речей. Отже, потрібна докладна професійна консультація аптекаря. Запасіться терпінням і наводьте незаперечні факти про властивості ліків, результати клінічних та наукових досліджень тощо. Не можна квапити «аналітика» і бездоказово нав'язувати йому власну думку.*

– Доброго дня, – біля вікна аптеки стояв чоловік середнього віку. – Маю професійне захворювання легень – хронічний бронхіт, і зараз якраз чергове загострення. Ніяк не можу прокашлятися, особливо вранці, мокротиння аж душить – воно густе і виходить погано. Зазвичай для очищення бронхів я приймаю один засіб, але цей «мій» препарат чомусь зник з аптек. Може, у вас він є?

– На жаль, немає, – відповіла провізор, поглянувши на листок з назвою. – Але я можу вам порадити на заміну новинку в нашому асортименті – Евкабал САШЕ. Його дозування саме таке, як вам потрібно.

– А хто виробляє цей засіб?

– Солідна німецька компанія, один з найбільших виробників ацетилцистеїну у Європі, а представляє на нашому фармринку esparma GmbH. Евкабал САШЕ входить до її популярної протизастудної серії ЕВКАБАЛ, препарати якої є у нас в аптеці вже кілька десятиліть. Відгуки щодо них лише схвальні як від лікарів, так і від пацієнтів.

– Це таблетки?

– Ні, у саше міститься порошок для приготування приемного на смак напою. Приймати Евкабал САШЕ достатньо раз на день.

– Ех, якби ж цього було достатньо! – скрушно махнув рукою чоловік. – Тут ще цілий список препаратів мені пульмонолог понавписував – і антибіотик, і протизапальне, і щось для імунітету. Знову доведеться купу грошей витратити.

– До речі, щодо ціни Евкабалу САШЕ – вона досить помірною як для засобу європейської якості, – і провізор озвучила її.

– Справді, – усміхнувся чоловік. – Навіть дешевше, ніж колишній «мій» препарат. А як думаєте, антибіотик мені точно потрібен?

– Обов'язково! Розумієте, через хронічний бронхіт слизова оболонка дихальних шляхів змінюється так, що хвороботворним бактеріям легше у неї проникати. Знищити їх там, навіть за допомогою антибіотиків, дуже важко.

Ці бактерії різних видів кооперуються, обмінюються інформацією та утворюють у мокротинні так звані біоплівки – цілі міста або ж колонії, тобто будують довкола себе захист і від ліків, і від факторів імунітету. Щоб упоратися з ними, потрібна серйозна комплексна терапія.

– І яку роль у ній відведе ацетилцистеїну?

– Я би сказала, що він виконує відразу три ролі. По-перше, як муколітик сприяє виведенню мокротин-

ня разом з колоніями бактерій. По-друге, ацетилцистеїн має власну протимікробну активність, тому він збільшує ефективність деяких антибіотиків. Це доведено у наукових дослідженнях<sup>1</sup>. А по-третє, цей препарат навіть перешкоджає розростанню біоплівок бактерій, тобто він скорочує площу їхніх поселень у бронхах та взагалі зменшує життєздатність багатьох з них<sup>2,3</sup>. Саме такі властивості притаманні Евкабалу САШЕ.

– Переконали! Думаю, це буде гідна або й краща заміна «мого» препарату. Давайте Евкабал САШЕ!





## «Артист»



Людей, у яких переважають риси цього психотипу, визначити легко. Вони емоційні, говіркі та імпульсивні. «Артист» бажає привернути до себе увагу співрозмовника, завоювати його прихильність. Людина цього психотипу приймає рішення під впливом емоцій, тому аптекаря треба підлаштуватися під хвилю почуттів свого клієнта. І в жодному разі не треба переконувати «артиста» складними медичними термінами.

– Здрастуйте! – привіталася в аптеці молода жінка, прикриваючи рота шаликом. – У мене такий кашель, що всі люди довкола почали якось скоса поглядати та триматися подалі. Уже комплекс неповноцінності разом з манією переслідування через це розвивається!

– Опишіть, будь ласка, свій кашель.

– Кашляю вже тиждень – а полегшення немає, в бронхах щось ходить туди-сюди... Це я від своєї малої заразилася, у неї те ж саме було і дуже довго. Та доню нарешті вже попустило, сьогодні я відвела її у садочок, а мені на лікарняний зараз ніяк не можна. Боюся, щоб не звільнили з роботи – я з дитиною цілу вічність вдома просиділа!

– Думаю, вам стане у пригоді муколітик прямої дії Евкабал САШЕ. Він містить ацетилцистеїн, що допомагає усунути застій мокротиння у дихальних шляхах, бо зменшує в'язкість бронхіального секрету і покращує його виведення.

– А нічого, що я палю? Навіть зараз не можу втриматися від своєї шкідливої звички.

– Кидайте палити! А Евкабал САШЕ для вас дуже підходящий – він захищає дихальні шляхи від пошкодження тютюновим димом, що має неабияке значення для курців.

– Малій цей засіб давати можна, якщо знову буде кашляти?

– Нехай трохи підросте, – усміхнулася провізор. – У лінійці Евкабал для неї є інший засіб від кашлю – СИРОП, а Евкабал САШЕ з 200 мг ацетилцистеїну можна давати дітям віком від 6 років. А вам я пропоную Евкабал САШЕ 600 мг, що має полегшити кашель за кілька днів.

– Дякую, я беру цей Евкабал САШЕ!

## «Директор»



Якщо до аптеки звітав «директор», будьте готові спілкуватися з вимогливим клієнтом. Люди цього психотипу цінують якість, світовий досвід та престижні торговельні марки. Як правило, вони добре освічені, ерудовані та у курсі сучасних трендів. Проявіть такі самі риси – і ви будете задоволені спілкуванням, а клієнт – своєю покупкою. При спілкуванні говоріть чітко, лаконічно і лише по суті.

– Вітаю, – ледь кивнула головою гарно вбрана жінка. – Що у вас є від сильного кашлю? Бажано щось з науково доведеною ефективністю.

– Можу порадити Евкабал САШЕ – препарат ацетилцистеїну. У Великобританії, США та Німеччині серед муколітиків віддають перевагу саме цій речовині. Річ у тім, що лікувальні властивості

ацетилцистеїну різноманітні. Він має муколітичну, відхаркувальну, антиоксидантну, детоксикаційну дію, а також відновлює природне очищення слизової оболонки трахеї та бронхів. І загальом ацетилцистеїн дає ефект швидше, ніж інші відхаркувальні засоби: кашель зменшується вже на третю добу лікування.

– Цей, як ви кажете... Евкабал САШЕ, сподіваюся, європейського виробництва?

– Так, він з Німеччини. І приймати зручно – раз на день.

– Ну, то можна спробувати. Дайте мені Евкабал САШЕ.

## «Добряк»



«Добряки» – це та сама переважна більшість, основа суспільства. Такі люди м'які, врівноважені й доброзичливі, однак вони у масі своїй не новатори, а майже завжди консерватори, що цінують усталені істини та думку авторитетних фахівців. Покажіть їм, що ви – саме той спеціаліст, який може їх переконати вчинити правильно. «Добряка» інколи буває потрібно вмовляти зробити покупку, наводячи приклади з власної практики та досвіду.

– Доброго дня, дайте якісь ліки, бо ніяк не можу відкашлятися, – попросила в аптеці літня жінка. – Щось у грудях булькотить. Що це може бути?

– Накопичилося мокротиння. На слизовій оболонці дихальної системи людини є клітини-ворсинки. Вони здійснюють понад 200 коливальних рухів на хвилину, просуваючи слиз із бронхів до глотки. Виконувати цю роботу ворсинкам заважають інфекції. Через них розвивається запалення слизової оболонки, тому секрет густішає, ворсинки не можуть його зрушити, от він і застоюється в легенях. Кашель допомагає таке мокротиння виводити десь наполовину, а щоб вивести решту, потрібен Евкабал САШЕ.

– О, це щось нове?

– У німецькій серії протизастудних ліків ЕВКАБАЛ це справді новинка, але активна речовина препарату – муколітик ацетилцистеїн – продається в аптеках вже кілька десятиліть. Його властивості за цей час докладно вивчені.

– Добре, але я боюся, щоб не було ускладнень...

– За рахунок очищення дихальної системи Евкабал САШЕ перешкоджає затяжному перебігу застудних захворювань та суттєво зменшує ризик ускладнень, які трапляються внаслідок активізації патогенних бактерій, зокрема й стійких до імуноного захисту організму.

– Та я маю на увазі не лише мій кашель. Зараз у мене загострився цистит, то прийняла вчора ввечері антибіотик, – відвідувачка назвала його і зітхнула: – І кашель душить – без ліків не обійдешся, а вони ж усі шкідливі.

– Евкабал САШЕ зазвичай добре переноситься. Заборонено його приймати лише при виразці шлунка у стадії загострення. А при циститі разом з фосфоміцином, що вам призначили, можна пити сміливо. Адже ацетилцистеїн не тільки полегшить кашель, а й посилить активність цього антибіотика проти збудників циститу<sup>4</sup>.

– Оце добре! Візьму Евкабал САШЕ.

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

**Евкабал САШЕ – препарат від кашлю, що має різнобічні властивості: зменшує в'язкість бронхіального секрету, покращує його виведення, сприяє знешкодженню токсинів та вільних радикалів, запобігає ускладненням та прискорює одужання.**

# Евкабал САШЕ:

## пізнай клієнта