



# 4 ПСИХОТИПИ

## пізнати клієнта – продати йому

Усім, хто приходять в аптеку за ліками від кашлю, дуже хочеться, щоб фармацевт запропонував їм чарівний засіб, який з легкістю позбавить їх самих або ж їхніх близьких від цього вкрай неприємного симптому застуди. Щоправда, цю просту думку кожен висловлює по-своєму. Все залежить від того, який психотип властивий покупцю аптеки: він «аналітик», «артист», «директор» або «добряк»? Така класифікація досить умовна, але вона дає розуміння того, як краще розмовляти з відвідувачами певних типів. Сьогодні будемо це доводити на прикладі продажів СИРОПУ Евкабал.

### «Аналітик»



Сама назва цього психотипу промовисто вказує сутність таких людей: вони все обмірковують, зважують, докопуються до причинно-наслідкових зв'язків та порівнюють альтернативи.

У спілкуванні з ними можна використовувати медичні терміни, за потреби пояснюючи їхнє значення, наводити цифри, результати наукових досліджень тощо. Тримайтеся впевнено і будьте терплячими.

– Доброго дня, – привітався з провізором чоловік років 35–40. – Мені потрібен якийсь хороший засіб від кашлю для сина. Щось він почав бухкати...

– Скільки років дитині?

– Вже 6. Розумієте, наша мама поїхала у важливе відрядження. Не хочу її там відволікати та лякати по телефону, маю сам розібратися. Чому взагалі кашель з'являється? Який тут діє механізм?

– Головна причина кашлю – це інфекція, що потрапляє у дихальну систему. Найчастіше вона вірусна. Різні респіраторні патогени спричиняють запалення у слизовій оболонці, яке, своєю чергою, призводить до збільшення синтезу слизу в трахеї та бронхах і до його згущення. А коли слиз надто густий, порушується мукоциліарний транспорт, тобто постійний рух мікроскопічних війок, що вистилають дихальні шляхи. Якщо цей «конвеєр» з видалення вірусів та інших чужорідних чинників не працює як слід, слиз перетворюється на мокротиння та починає утруднювати дихання. Для позбавлення від нього і виникає рефлексорний кашель. Для кожного поштовху потрібна ціла низка мимовільних дій: глибокий вдих, а потім різкий і сильний видих зі скороченням м'язів. При цьому в дихальних шляхах створюється високий тиск повітря, що відділяє «прилипле» до слизових оболонок мокротиння й виводить його геть.

– Дуже цікаво! Наскільки я розумію, препарат повинен допомагати організму боротися з причинами кашлю?

– Правильно. До таких препаратів належить, наприклад, німецький СИРОП Евкабал з екстрактами подорожника та чебре-

цю. Обидві ці лікарські рослини містять цілющі речовини, зокрема ефірні олії, що сприяють розрідженню мокротиння, а також посиленню його виведення клітинами-війками. До того ж у чебреці є тимол і карвакрол – речовини, що мають виражені протимікробні властивості, а у подорожнику – муцини, які м'яко обволакують слизову оболонку, захищаючи її від подразнення.

– Думаю, що подібних рослинних препаратів від кашлю у вас багато. Чому ви згадали саме про Евкабал СИРОП?

– Бо його ефективність та безпека дуже добре перевірені на практиці багатьма поколіннями аптекарів і мільйонами пацієнтів. І за цей час він показав себе тільки позитивно, тому його можна давати дитині без побоювань. Ніхто з покупців жодного разу нам на нього не скаржився!

– СИРОП Евкабал краще приймати при сухому чи при вологому кашлю?

– Він однаково ефективний незалежно від того, продуктивний кашель або ж непродуктивний. Хоча зі свого досвіду можу зауважити, що СИРОП Евкабал дуже добре підходить дітям, коли кашель вологий, але мокротиння погано відходить. Недарма ж цей засіб рекомендований як підтримувальний при коклюші.

– Переконали – він справді ефективний. Але ж, мабуть, досить дорогий?

– Навпаки, він має прийнятну вартість, – провізор узяла до рук упаковку, і покупець, побачивши її, широко посміхнувся:

– О, так саме цей СИРОП Евкабал дружина завжди і бере для малого! Йому так подобається смак цього препарату. Як я міг забути назву? Давайте, візьму його знову. Тільки нагадайте, будь ласка, як приймати сироп?

– Дітям від 6 до 12 років – по десертній ложці 3–5 разів на добу.

– Дякую, ви мені дуже допомогли.



### «Артист»

Люди цього психотипу більше дослухаються до голосу свого серця, аніж розуму. Вони емоційні, експресивні, можуть бути дуже балакучими, схильними до вживання яскравих епітетів та гострих слів. Однак не можна вважати, що вони не надто розумні. «Артисти» чудово знають, чого хочуть, і вміють долучати інших людей до втілення своїх планів. Тож будьте готові задовольнити їхні потреби.

– Здрастуйте, – привіталася з аптекаркою молода жінка. – Навіть не знаю, з чого почати... Це капець! Спочатку захворів чоловік, потім донька!.. Він не хоче лікуватися, а мала дивитися на нього – і собі туди ж. Я придбала б їй засіб, що призначив педіатр, але вона копіює свого вельми розумного татка: «Ці твої таблетки гидкі на смак!» Ну що мені робити?!

– На що занедужали ваші близькі? Які в них симптоми?

– І у малого бєбіка, і у великого бєбіка, тобто у мого чоловіка, сильний кашель. А якщо він перейде у бронхіт?!

– Скільки років вашій донечці та що саме їй виписав лікар?

– Їй чотири, а лікар призначив СИРОП Евкабал.

– То ви не давали їй таблеток?

– Ну хіба ж я божевільна?! Таблетки від кашлю я знайшла в домашній аптечці для чоловіка. А він...

– Раджу вам серйозно з ним поговорити. Нехай дасть дитині добрий приклад – розпочне приймати ліки. З бронхітом жартати погані.

– Сьогодні ж спробую! А скажіть, будь ласка, цей СИРОП Евкабал малій не нашкодить?

– Безпека препарату доведена десятиліттями його використання. Перш за все, він має у складі лише два надійні рослинні компоненти, крім того, ніяких алергенних ароматизаторів або інших добавок. СИРОП Евкабал дозволено давати дітям з 4 років, тому ваш педіатр зробив правильний вибір.

– Ну то давайте мені СИРОП Евкабал! І спасибі за поради, ви мене трохи заспокоїли.

### «Директор»



Висока самооцінка, впевненість у собі та звичка давати всім довкола цінні вказівки – ось визначальні риси людей психотипу «директор». Така особистість любить підкреслювати свій статус та давати зрозуміти, що в неї обмаль часу. Однак навіть якщо «директор» має схильність до авторитаризму, він цінує в інших професійність та здатність відстоювати власну думку.

– Вітаю вас, – чемно кивнув фармацевту молодий чоловік. – Я бізнес-тренер, керую навчанням і запланував на цей тиждень багато тренінгів, але їх, можливо, доведеться скасувати. Чи є у вас щось дієве від кашлю?

– Так, звичайно. Візьміть СИРОП Евкабал – він добре допомагає.

– Сироп? Та це ж щось дитяче, – продовжити молодиків завадив сильний напад кашлю. Десь за хвилину він опанував

його і продовжив: – Мені потрібно так, щоб кілька разів пшикнув у горло – і здоровий.

– Не вийде. Подібними спреями лікують запалення у горлі, тобто фарингіт, основним симптомом якого є біль у горлі. А у вас сильний сухий кашель. Якраз для лікування такого кашлю добре підходить СИРОП Евкабал.

– А чому саме СИРОП Евкабал? Аргументуйте!

– До його складу входять дві корисні при кашлю рослини – подорожник та чебрець. Перший пом'якшує та захищає від подразнення слизову оболонку дихальних шляхів, тамуючи кашель, а другий покращує виведення мокротиння та допомагає знешкодити збудників застуди. Дія компонентів СИРОПУ Евкабал підтверджена на засадах доказової медицини.

– Ну що ж, відповідь приймається. А подивіться у себе в комп'ютері, хто виробляє цей препарат.

– Я і так знаю: німецька компанія «Еспарма». Дуже солідний виробник, відомий високою якістю своєї продукції.

– Добре, давайте СИРОП Евкабал.

### «Добряк»



Клієнт-«добряк» – це втілення спокою, доброзичливості та прихильності до традицій. Людина такого психотипу не змінює свої уподобання при виборі ліків, але цінує авторитетну думку та щире ставлення до себе. «Добряк», як і аналітик, може потребувати часу на роздуми, перш ніж зробити покупку. З ним треба спілкуватися неквапливо, як з давнім знайомим.

– Доброго дня, дівчата, – привітався в аптеці літній чоловік. – Щось мене так прихопило – не продишну від того кашлю. Мабуть, від онука підхопив, коли в гості до дітей їздив. А ще ж палю по півпачки цигарок за день.

– Ви, мабуть, курець зі стажем?

– Не те слово! Кілька разів намагався кинути, але не зміг. Та це ця застуда... Дайте щось таке, щоб дихати стало легше.

– Можу порадити СИРОП Евкабал з екстрактами подорожника і чебрецю.

– Що, лише один засіб? А лікарі любляють цілий список призначень писати.

– СИРОП Евкабал діє на сухий та вологий кашель, тому можна не витратити зайві кошти на кілька різних препаратів, а з перших днів застуди лікуватися ним.

– Здається, мій онук саме його і приймає. Я нічого не плутаю? Дітям цей засіб дають?

– Так, СИРОП Евкабал можна приймати малюкам від 4 років. Адже він практично не спричиняє алергію, у ньому немає алергенних ароматизаторів та інших подібних добавок. І водночас препарат має приємний натуральний смак, який всім подобається.

– А яка ж його ціна?

– Середня, практично всім по кишені, – і провізор озвучила її.

– Ну, я – як усі! Давайте СИРОП Евкабал!

Рейсінгівського засобу

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

Евкабал СИРОП – це ефективна допомога при сухому і вологому кашлю у дітей і дорослих, безпечний натуральний склад, німецька якість та доступна ціна!

# Евкабал:

## пізнай клієнта