



Česká komora
farmaceutických
asistentů

KRIZOVÁ KOMUNIKACE

PRO FARMACEUTICKÉ ASISTENTY

2 ČKFA / KRIZOVÁ KOMUNIKACE

KRIZOVÁ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY

Komunikace se zákazníky v souvislosti se situací kolem onemocnění COVID – 19 není v posledních dnech pro žádného z expedientů jednoduchá.

Proto jsme pro vás připravili tipy efektivní komunikace se zákazníky, které vám pomůžou zvládnout i tu nejnáročnější situaci.

Díky této komunikaci dokážete efektivně zvládnout námitky i konfliktní situace.



Iva Lízalová

*členka předsednictva
PR, marketing a fundraising*



CO JE DŮLEŽITÉ SI UVĚDOMIT?

Myslete na to, že zákazník může mít v této situaci určité obavy či strach, které mohou být důvodem jeho negativního až agresivního jednání. Často nemá dostatek informací nebo má informace, které jsou zkreslené.



6

NEJDŮLEŽITĚJŠÍCH BODŮ KRIZOVÉ KOMUNIKACE

1

ZOPAKUJTE

Ujistěte se a upřesněte si

„Rozumím vám dobře, že...“

2

POCHOPTE

Vzбуд'te důvěru

„Chápu, že je to nepříjemná situace...“

„Úplně vám rozumím, že se zlobíte, je to pro všechny nepříjemná situace...“

3

ZEPTEJTE SE

Položte otevřenou otázku

„Co, kdy, kde, jak, jak dlouho, jak často...?“

„Zeptám se vás, kde jste to slyšel?“

4

VYJÁDŘETE
SOUHLAS**Nedejte prostor k hádce**„Ano, je to tak, XY nemáme.“
„Ano, máte pravdu.“

5

NAVRHNĚTE
ŘEŠENÍ**Bud'te proaktivní**

„Pokud chcete, podíváme se spolu na to, co v tuto chvíli můžete pro sebe udělat...“

„Doporučuji vám...“
„Určitě se zaměřte...“

6

OVĚŘTE SI

Uzavřete rozhovor„Bylo to ode mne takto srozumitelné?“
„Je to takto pro vás v pořádku?“

DOPORUČENÉ CHOVÁNÍ



Bud'te empatictí.



Sna'zte se svou komunikací zázakzníka uklidnit.



Nezvyšujte hlas a chovejte se klidně.



Nepoučujte a nesna'zte se zázakzníka odbýt.



Chovejte se za každých okolností profesionálně.



Sna'zte se situaci vysvětlit a být pomocníky.



Bud'te chápaví a shovívaví.



Nabídněte řešení, které je dostupné.

**NEBOJTE SE
SE ZÁKAZNÍKEM
KOMUNIKOVAT**



PŘÍKLADY Z PRAXE

KRIZE ROUŠKA

Zákazník: Dobrý den, máte roušky nebo respirátory?

FA: Dobrý den, momentálně nejsou k dispozici a nelze je objednat.

Zákazník: A kdy budou k dostání?

FA: Pravidelně každý den kontrolujeme jejich dostupnost, zatím nemáme žádné informace, kdy budou v prodeji.

Zákazník: V televizi říkali, že bude k dispozici 30 milionů roušek. Jak je tedy možné, že nejsou?

FA: Ano, máte pravdu, v televizi to říkali. Roušky opravdu nejsou a je to pro nás pro

všechny nepříjemná situace. Doporučuji vám překrýt si ústa šátkem, šálou nebo si ušít vlastní roušku. Zároveň, prosím, myslete i na další prevenci. Jestli chcete, podíváme se spolu na to, co ještě pro sebe můžete udělat. Doporučuji vám XY.

Zákazník: A jak je možné, že vy roušku máte?

FA: Dostáváme se do kontaktu s potencionálně nakaženými, musíme být chránění, abychom pro vás zajistili výdej léků. Roušky jsme dostali od našeho zaměstnavatele.

KRIZE ANTIBAKTERIÁLNÍ GEL

Zákazník: Dobrý den, máte antibakteriální gely?

FA: Dobrý den, momentálně nemáme žádné antibakteriální gely, kvůli velkému zájmu jsou všechny vyprodané.

Zákazník: A kdy budou k dispozici?

FA: Momentálně nemáme k dispozici žádné informace od výrobců, kdy budou gely opět v prodeji. Každý den kontrolujeme jejich dostupnost. V této situaci vám doporučuji zvýšenou hygienu s použitím klasického mýdla a na veřejnosti nosit rukavice.

KRIZE VITAMÍNY

Zákazník: Dobrý den, máte vitamín C?

FA: Dobrý den, všechny vitamíny C jsou vyprodané. Zeptám se vás, vitamíny chcete preventivně na posílení imunity, nebo jste už nemocný?

Zákazník: Jako prevenci.

FA: Dobře, jestli chcete, podíváme se spolu na to, co by pro vás bylo vhodné místo toho vitamínu C. Doporučuji vám XY.

10 ČKFA / KRIZOVÁ KOMUNIKACE

KRIZE DODRŽOVÁNÍ ODSTUPU

Zákazníci nedodrží odstup 2 metry a začnou se v lékárně hádat. Nebojte se zasáhnout a zákazníka na tato opatření upozornit.

FA: Dobrý den, musím vás v rámci bezpečnosti poprosit o dodržování bezpečné vzdálenosti.

Zákazník: Nikdy jsem toto nedělal a dělat nebudu, nechápu proč bych měl teď.

FA: Ano, máte pravdu, nikdy se takovéto preventivní opatření nezavádělo a je to pro nás všechny něco nového. Jde o bezpečnost nás všech, eliminujeme

tak riziko přenosu a nákazy koronavirem.

Zákazník: Podle mě to je přehnané.

FA: Rozumím, je to pro všechny velmi nepříjemná situace. Opatření má svůj smysl, pomůže ochránit vás i vaše blízké před případnou nákazou.

ZÁVĚREM

Uvedenou komunikaci prosím vnímejte jako doporučenou a ověřenou v praxi. Každý zákazník a expedient je jiný, proto, prosím, komunikujte se zákazníkem individuálně dle dané situace.

Věříme, že naše tipy efektivní komunikace vám pomohou zvládnout nejen situace posledních dní, ale budou vám vodítkem i při vaší běžné výdejní činnosti.

A nezapomeňte — jsme v tom s vámi!

Vaše ČKFA

Vydavatel: Česká komora farmaceutických asistentů, z.s.

2020