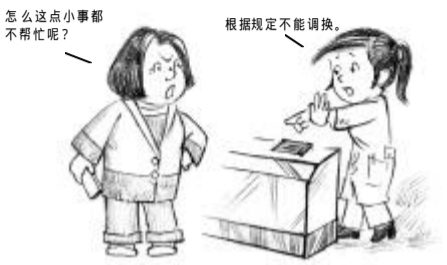


现场解疑



漫画创作 应伟强

一年前买的药能不能换?

本期模拟场景

王阿姨是我们药店的常客。一天,王阿姨来我们药店买尿素维E乳膏,当营业员准备为王阿姨开票时,王阿姨却提出能不能把自己去年买的但没有使用的尿素维E乳膏给调换一支新货。当营业员拒绝王阿姨的要求后,王阿姨十分不快地说:“你们药店卖不完的货还不是都可以退给厂家,给我调换一

预告模拟场景

4月模拟场景2:

一天,药店里来了一对五六十岁的夫妻,丈夫对营业员说,他妻子患有风湿性关节炎,以前用过一些药,但效果不明显,希望营业员能推荐一些好药。营业员给他们推荐了一种喷雾剂,丈夫掏钱准备购买,但妻子却不同意。营业员又给他们推荐了一种治疗风湿病的口服药,听了介绍,看了说明,丈夫想买,妻子还是不同意,并说医生没有给开过这种药。而丈夫认为,根据说明书,这种药很对妻子病的症。任凭丈夫怎样劝说,妻子始终不同意购买。营业员看出,这对夫妻非常恩爱,恩爱夫妻在购药时意见分歧,营业员该如何做调解工作呢?编者注:请于4月8日前回复。

5月模拟场景1:

早春的一天下午,一位大娘来到药店,手拿两板诺氟沙星胶囊,怒气冲冲地说,上午凭处方在药店购买的诺氟沙星胶囊是假药。营业员问其原因,大娘说她往出挤胶囊时,胶囊壳容易碎,而原先买回去的诺氟沙星胶囊不是这样,因此新买的当然是假的。店员让大娘当场往出挤一粒试试,大娘一手托住药板,一手拿大拇指在胶囊中间使劲一摁,胶囊从铝塑板出来的同时,壳也被挤碎了。店员一看,明白了是怎么回事,告诉大娘:冬天和早春空气干燥,胶囊壳也较脆,挤胶囊时,不要用那么

大的劲,只需稍稍在胶囊粒的头端一挤,胶囊便可出来,并示范给大娘看,但大娘不听,非说买了假药,坚持要退货。遇到这种情况,应该怎么办?编者注:请于4月22日前回复。

5月模拟场景2:

一天,在某平价药品卖场,一位顾客在咨询台前大声嚷嚷:“我要投诉,我要投诉,你们药店卖假药。”引来众多顾客围观。原来,这位顾客上午在该平价药品卖场买了一瓶75%医用酒精,回家用时觉得味道不对劲,搽在手上感觉同以前买的也不一样,故来投诉,要求退货。工作人员告诉顾客,本单位坚持从正规渠道进货,而且这批医用酒精有证明合格的检验报告单。但顾客不认可,坚持要退货。可店里有规定,无质量问题及外包装破损的不予退货。作为店员,该怎么办?编者注:感谢江西南昌开心人大药房胡品福提供场景。请于5月13日前回复。

联系:北京市海淀区文慧园南路甲2号中国医药报社采编二部支卫东(邮编:100088) 电话:010-62213355-2201 010-62215507 E-mail: zhwid@cnpharm.com

观点一:不能退换

引导顾客换位思考

一线经营,各种各样的难题都可能遇到。作为一名合格的营业员,不但要设法讨得顾客的“欢心”,而且应该竭尽全力维护药店的正当利益不受侵害。

王阿姨用“套近乎”加“威胁”的方式要求营业员调换尿素维E乳膏,面对这样的尴尬场景,营业员首先可以引导王阿姨换位思考一下:“真的很抱歉,王阿姨。尽管我也希望能给您调换一支新货,但那样确实是违反公司规定的。其实咱们可以换位思考一下:倘若您是这里的营业员,而我作为您的老顾客要求您将已经出售一年的药品给予退换,您愿意

吗?”假若王阿姨当即表示:“为什么不愿意!”那么,营业员就可以用“顺水推舟”的策略来“金蝉脱壳”:“好的。但如果您给我退换之后,其他顾客都纷纷效仿我,要求您退换出售很久的药品,您又将怎么办?我们药店坚持的经营原则是‘凡是进店的顾客都是上帝’,无论您是老顾客还是新顾客,无论您是来买药还是来看药,我们都将一视同仁地为您提供优质的服务!”如此一来,王阿姨一定会转变观念,自觉理亏,主动放弃这种不合理的要求。而营业员不仅不会得罪王阿姨,反而会她对药店的“诚信经营”有崭新的认识。

为顾客讲解药品效期知识

对于此类情景,营业员应该弄清楚王阿姨要求退换的原因。从场景看,王阿姨要求退换购买了一年的尿素维E乳膏,是担心该药疗效,表明王阿姨并不清楚,同一品牌、同一品种的药品,其质量和疗效在药品的有效期内是一样的。

营业员应该对王阿姨讲解有关药品有效期知识,药品有效期期限的规定,是国家根据药品有效成分在各种条件下的稳定性,经过科学手段测定核

算的,表示药品在标定的有效期内,质量是稳定的,疗效是可靠的。

“王阿姨,如果您家里那支尿素维E乳膏已经超过了有效期,您再来买一支也不迟,请您理解。今后,您有什么其他方面的问题,只管来找我,我一定会尽力帮忙。”这样的讲解,即显示了药店真诚为顾客服务,又不伤害顾客自尊,相信王阿姨一定能够理解并接受。

主动请“救兵”来帮忙

药品属于特殊商品,对于王阿姨的要求坚决不能满足。但是营业员应首先以诚恳的态度向王阿姨表示歉意,然后再给王阿姨细致、耐心地解释,若店内挂有药品储存、保养与购销等规章制度,营业员可以一边给王阿姨解释,一边指给她看,同时告诉她虽然一年前的尿素维E乳膏确实是本店卖的,但

她带回家后不能保证对该药的存放温、湿度等,假如给她换了,卖给其他顾客吧,是对其他顾客不负责任。

必要时,还可以给王阿姨拨通主管部门或消协的电话,让王阿姨自己就此情况进行咨询。我想从他们那里给出的答案是最有说服力的。

将此次买的药打折优惠

面对此景,营业员应该认识到,再进行多少不能退换的原因解释,对王阿姨来说都是枉然的,反而会更加引起她不快。因此,对于王阿姨的要求,应尽量给予满意的答复。营业员可以对王阿姨说:“您是我们药店的老主顾,这点小事照理应该帮忙,

但确实不能给您换,因为药品是特殊商品,我们要保障顾客的用药安全,就必须严格遵守药品的进货规定。鉴于您是我们药店的老主顾,不如给您现在买的这支尿素维E乳膏打个折,您看这样行吗?”相信王阿姨听了这番解释,会消除心中的不快。

观点二:尽量满足顾客的要求

换回的药品不能出售

遇到场景中的情况,笔者认为干脆给她换了完事。老年人是药品消费的主力军,还可能为省一角钱走遍当地所有的药店,他还会把他的购药体验告诉更多的人,所以还是不得罪这样的顾客为好。通常,对老人讲什么GSP,他一般是不会听的,只会觉得不给换就是服

务不好,所以与其费太多的口舌,倒不如干脆给换货,用有限的损失换取良好的口碑,从长计议。

但是对于换回的药品,药店切不可再销售给其他顾客,否则一旦发生质量问题,对药店的损失将会更大。

退回的药品联系厂家调换

遇到这种情况,可先让王阿姨出具当时购药的凭证,若不能提供,则婉言谢绝她的要求,可以对她说:“王阿姨,实在抱歉,我们相信您的药确实是从我们这儿买的,但公司有明确规定,药品是特殊商品,没有凭证是不能随便退换的,请您谅解!”

如果她能提供当时的购药凭证,在确认是同一

批号的同一药品时,可仔细检查一下药品的外包装是否有破损,尤其确认一下效期是否临近。如果这些问题都不存在,则本着维护药店信誉的原则,可以给她换一盒。对于换回的药品,可以协调厂家调换。若不能调换,应报请药店领导作报损处理,不应再次出售。

营业员可为顾客“埋单”

安徽高山药业有限公司 任晓鹏

从场景的描述看,王阿姨是位爱占小便宜的人。营业员除了进行必要的解释外,还要让对方明白,药品不同于一般商品,都标明有效期和贮藏条件。药店退货也必须有时限限制,并非所有卖不完的货都能退给厂家。再说现在药店的利润很薄,如果顾客都把先前购买的药拿来退换,一旦过了效期或内在品质发生变化,只能作报废处理,损失要由

药店承担,长此下去,药店只能关门。相信经过这样的解释,顾客大都能够理解。

但考虑到王阿姨是老主顾,店方可重新拿一支新货给她,并当场由营业员掏钱买下,相信王阿姨定会觉得过意不去,今后肯定常来光顾,并成为药店的忠诚客户,而由此产生的远期效益,绝非一支药膏可比。

提供多种建议让顾客选择

上海雷西大药房总店 朱黎颖

对于像王阿姨这样的老主顾,药店完全可以给予适当优惠。王阿姨手中的药膏虽已售出一年,无论从药品的质量,还是有效期,都存在一定的问题,药店收回时,此药必定作为不合格药品处理。为了避免药店的损失,又让老主顾满意,营业员可以与王阿姨商量收回这只药膏,同时,以零售价九折的

优惠来购买相同药品。这样,顾客、店家都得到了利。此外,营业员可以查看药品有效期,如果还有相当长的一段时间,就应说服王阿姨过段时间再来购买新药。我想,只要营业员提出各种合理化的建议让顾客参考,多为顾客着想,就能牢牢把握宝贵的顾客资源。

如无质量问题可为顾客代卖

河北省衡水市为民药房连锁有限公司 刘志

假如我是营业员,遇到这种情况,首先会耐心地给王阿姨解释清楚,药品是关系到人民生命安全的特殊商品,一旦售出,如无质量问题和特殊原因,是不能随便调换的,更何况该药已售出一年了,如果我们给您退换,不但违反了药品进销货的有

关制度,而且对顾客也是一种不负责任的表现。为了不失去王阿姨这位老顾客,可以请她将药拿来,由药店负责对该药进行质量检验,如无质量问题,可以采取帮她代卖的方式,但前提必须说明:药如果卖不出去,还是王阿姨的。

符合条件就给换

江西开心人大药房连锁有限公司 万莉

虽然药店一般规定,在没有质量问题的前提下,可在三天内给予退换货。但药店为了获得长远利益,应该有破例的时候。

既然王阿姨是老顾客,药店就该做点让步:只要所退产品符合以下条件,便可给予退换货:第一,确认产品来源,认真核对小票,确认为本店

出售;第二,从外观确认包装无破损,不存在影响内在质量的问题;第三,效期在半年以上,因为尿素维E软膏的有效期为两年,如产品最后所剩效期不足半年,便会影响再次销售。

如不符合以上条件,则只有向顾客道歉,表示已尽力而为。

如果药品过期就给换

江西南昌开心人大药房 胡品福

王阿姨提出更换要求,说明她的药品质量意识非常强,知道药品有保质期,但自己又不愿承担药品失效的风险,而将其转嫁给药店。面对此景,营业员可先缓和一下王阿姨的不快情绪:“王阿姨,您把尿素维E乳膏带给我看看,如果没有过期,您可以继续放心使用;如果过期了,我们药店

破例给您换一支新的,您看这样行吗?”假如王阿姨家的尿素维E乳膏没有过期,药店就可以减少一点损失,如果过期了,药店就被列为老顾客免费更换一支新的。虽然药店承担了一些损失,但却赢得了老顾客的心,稳定了忠实顾客群,何乐而不为呢?

观点三:借机“推销”服务

帮顾客清理家庭小药箱

山西临汾竹林大药房连锁有限公司 刘建富

外用膏剂的有效期一般是两年,像王阿姨这样,家里已经有了一支药膏,放了一年还没用过,就又到药店来买药,这样用药不经济,也不科学。营业员可以诚心奉劝王阿姨先不要急着买药,在征得王阿姨同意后,营业员可以利用空闲时间,带上一支尿素维E乳膏(以备王阿姨购买),到王阿姨家里,看她家里的药膏是不是在有效期内。如果在有效期内,就劝王阿姨先把药用完。这样做,顾客既能治了病,也避免了花冤

枉钱。像王阿姨这样,家里难免会有过期的药品。营业员可以顺便帮王阿姨清理一下家庭小药箱,免得王阿姨不慎用了过期药品,出现什么闪失。同时告诉王阿姨,用药要注意先买的先用,有效期近的先用,养成科学的用药观念和健康的消费理念。通过帮助王阿姨清理家庭小药箱,还能了解到王阿姨的用药习惯和消费需求,便于药店提供对应的服务,是一举两得的好事。

编后

顾客要求对已购买一年的药品换货,对药店来说确实是个难题。从参与讨论读者的答复中可知,出于对人民群众用药安全负责的考虑,大部分读者是不同意为顾客调换药品的;也有少部分读者从培养忠诚顾客的角度出发,认为在不违反原则的前提下,可以为顾客退换。但不管退换与否,诸位读者均认为,营业员应将服务做到位。

如今,药店之间的竞争愈演愈烈,顾客买药也是比价格、比服务,他们对药店的要求也越来越高、越来越高。为了更好地服务于顾客,药店有必要制订一些应对措施,并将其制度化。有章可循,不仅能够减少店员的“左右为难”,还能提高服务的规范化程度,弱化为人为因素对服务质量的不利影响。

山西临汾汾西竹林大药房的李子将、江苏省宿迁市大盛医药连锁有限公司的刘元军、湖南武冈市益民药店的杨式伏、武汉马应龙药业的程宏、河南省驻马店市灵生医药有限公司的刘亚龙、山东枣庄市食品药品监督管理局山亭分局的谭庆龙、江苏省东台市疾病预防控制中心的严国进、郑州市万隆大药房医药连锁有限公司的张建毅、山东省莱州市食品药品监督管理局的张晓蓬、山东省安康医院的周好田、保定康民大药房的丛海英、洛阳明康药业有限公司的王献波、湖南怀化康大药房的刘鹏、山东德州泰康药业新特药分公司的邱爱芬、江苏东台皮肤病防治院的杨玉明、浙江海盐澈浦镇红太阳药店的步良观等读者朋友参与了本期话题的讨论,因版面有限,未将他们的意见刊发,在此一并致谢。