

**Государственное бюджетное учреждение
«Профессиональная образовательная организация
«Астраханский базовый медицинский колледж»»**

**ПМ.01.
Реализация лекарственных
средств и товаров аптечного
ассортимента
«Правила и техника
продаж ЛС»**

**для студентов
3-4 курсов специальности
33.02.01 Фармация**

Техника продаж
(классика)

Что это?

- **Пятиэтапная техника** для превращения потенциального покупателя — **в действующего.**

Структура

1. Подготовка к продажам.
2. Установление контакта.
3. Выявление потребностей:
 1. подтверждение и формирование потребностей.
4. Решение проблемы:
 1. презентация продукта;
 2. работа с возражениями.
5. Сделка.

Подготовка к продажам

- Создание фундамента доверия посетителя зависит от внешнего вида фармацевта, интонации, самочувствия, его знаний о товаре (показания, достоинства, противопоказания, побочные действия и прочее).

Установление **контакта**

Слагаемые твоего успеха

Опрятность и вкус – хорошие качества

Воспитанность и сдержанность – хорошо общаешься

Позитивность и улыбчивость – клиенту нравишься

Уверенность – знаешь, что продаёшь

Не суетись!

Улыбнись, представься, пойми – нужна ли твоя помощь?

Темп речи — немного медленнее, чем у клиента, не отводить взгляд

Выявление потребностей

Задай посетителю
правильные вопросы

Закрытый вопрос
(«да / нет»
первичная диагностика
ситуации

- Могу я предложить аналог?
- Да

Альтернативные вопросы –
дают посетителю выбор.

Открытый вопрос
(«развёрнутый
ответ»)
начинает диалог
с посетителем

Уточните, пожалуйста, какая
у Вас проблема.

Вспомогательные вопросы –
уточняют потребности посетителя.

Презентация Продукта

Презентуя товар **ТЫ**
убеждаешь посетителя
в правильности приобретения
ТВОЕГО товара.



Не говорите **заумные и малопонятные фразы**, объясняйте всё просто, посетитель не доктор медицинских наук и не в курсе всех этих ваших словечек!

Посетитель готов купить?
Тогда озвучивай в середине фразу цену спокойно,
добавляя подробности
«стоимость ... оплата возможна картой
или наличными».

Работа с возражениями

Посетитель начал возражать после презентации?

Значит **ТЫ** где-то напортачил, **НО** это еще не категоричный отказ, а хороший знак, продолжение диалога.

Не волнуйся и продолжай диалог.

Важный момент в работе с возражениями — согласие с клиентом.

Но вы соглашаетесь **не с его словами, а с его правом так думать**

При работе с возражениями необходимо:

1. выявить причину отказа;
2. выслушать все замечания клиента;
3. согласиться с его аргументами;
4. ответить на вопросы;
5. мотивировать к совершению покупки;
6. при необходимости найти компромисс.

Продажа

Продажа — обмен товара на деньги.
Подталкивать к действиям сомневающегося клиента следует ненавязчиво.

Используй фразы
по типу:

«По стоимости вас устраивает?»

«Отлично, если вас устраивает,
тогда я оформляю»

Не допускайте ошибок
при продаже:

1. не раздражайтесь;
2. не спорьте с клиентом;
3. не принижайте себя;
4. не принижайте клиента;
5. не обманывайте покупателя;
6. не стесняйтесь цены товара;
7. не задавайте прямых вопросов..

Лекарственные препараты
безрецептурного отпуска

Характеристика ЛП БРО

1. ЛП БРО – средства, состав и действие которых при применении в лечебных дозах не вызывают каких-либо серьёзных осложнений.
2. Отпуск ЛП БРО - форма обслуживания при которой решение о приобретении и использовании самого ЛП принимает сам посетитель (потребитель).



3. ЛС БРО предназначены для оказания самопомощи, профилактики, их приобретение зависит от комплекса, как субъективных факторов (мнение семьи, друзей и прочее), так и объективных (назначение врача, результаты исследований и прочее).

Отпуск ЛП БРО осуществляют

Аптеки

Аптечные пункты

Аптечные киоски

ИП, имеющие
лицензию на фарм.
деятельность

Критерии для ЛС БРО



Правовое регулирование ЛС БРО

1) ФЗ № 61 «Об обращении ЛС» [12.04.2010]

- 1. ЛС БРО могут продаваться в аптеках, апт. пунктах, апт. магазинах и киосках;
- 2. Перечень ЛС БРО пересматривается и утверждается один раз в 5 лет, дополнения публикуются ежегодно;
- 3. Информация о ЛС БРО может содержаться в публикациях и объявлениях СМИ, специализированных и общих печатных изданиях, инструкции по применению ЛС.

2) Приказ № 403н «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность» [11.07.2017]

3) Приказ № 706н «Об утверждении правил хранения ЛС» [23.08.2010]

4) Приказ № 377 «Об утверждении инструкции по организации хранения в аптечных учреждениях различных групп лекарственных средств и изделий медицинского назначения» [13.11.1996]

5) Приказ № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях российской федерации» [05.08.2020]

6) ФЗ № 38 «О рекламе» - ст. 24 «Реклама ЛС, МИ, услуг...» [01.01.2020]

Ситуация с ЛС БРО

В последнее время ЛС
всё активнее переводятся
в категорию БРО.

Во многом это связано с экономическими
причинами: рост цен на ЛС и «дыра» в
бюджете, что не позволяет в достаточной
степени компенсировать стоимость
отпущенных ЛС.

Также повышение общей медицинской
грамотности населения, что предоставляет
возможность самолечения в условиях
лёгкого недомогания.

HELP

Рабочее место по ОБР ЛС

- **Раб. Место должно иметь сообщение с материальными комнатами и оборудоваться шкафами, вертушками, витринами.**
- **Если в аптеке есть отдел безрецептурного отпуска, то РМ организуется в его составе изолировано от других мест.**

ТИПЫ ВИТРИН

1. Для «популярных» ЛП, **вертикальная**, что даёт возможность хорошего обзора предлагаемых ЛП.



ТИПЫ **ВИТРИН**

- 2) для демонстрации всего ассортимента товаров, отпускаемых без рецепта, **горизонтальная/вертикальная**, они же служат прилавками для реализации.



ТИПЫ ВИТРИН

- 3) для крупногабаритных товаров, **вертикальная**, горизонтальная, обычно устанавливается в торговом зале.



ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВИТРИН

- 1) ЛП систематизированы в зависимости от характера потребления
- 2) ЛП расположены по фарм. Действию
- 3) ЛРС располагают в отдельной витрине.
Упакованное в заводской упаковке, весовое в чашке Петри.
У каждого вида лек. сырья есть аннотация со способом применения.
- 4) Аннотацию на ЛС выставлять нежелательно, так как отбираете у фармацевта его хлеб.
- 5) Все товары имеют ценники, на его обороте указана дата и подпись МОР (мат. ответственного раб-а)

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ О ЛС БРО

1. Доступным языком указана краткая характеристика продукта
2. Использование рисунков и иных изображений для улучшения восприятия и в целях обучения допускается
3. Вся информация на государственном языке
4. Использование нескольких языков допускается при условии идентичности информации
5. Отсутствие листа-вкладыша допустимо при условии, что вся необходимая информация изложена на внешней этикетке.
6. Отсутствие рекламы
7. Сведения об утверждении всей указанной информации гос. Контролирующим органом

В РФ на правовом уровне требования к информации о ЛС БРО сформулированы в ФЗ 61 «Об обращении ЛС»

Более подробно ст. 46 «Маркировка ЛС»

ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ О ЛС БРО

- Каждый листок-вкладыш должен содержать название препарата на русском языке и номер государственной регистрации в России.
- В разделе «Общие сведения для идентификации препарат» должны сообщаться:
 - 1) Торговое название
 - 2) Лекарственная форма и назначение
 - 3) Состав
 - 4) Фармакотерапевтическая группа
- Из всего многообразия информации для потребителей можно выделить три главных показателя, важных для препарата который отпускается без рецепта врача. Это показания к применению, противопоказания и предупреждения.

РЕКЛАМА ЛС

Реклама ЛС не должна:

1. обращаться к несовершеннолетним;
2. говорить о частных случаях излечения при применении рекламируемого объекта;
3. создавать ЛП преимущество путём ссылки на факт проведения исследования, которое обязательное для гос. регистрации;
4. создавать впечатление ненужности обращения к врачу;
5. гарантировать положительный результат и отсутствие побочных действий после применения ЛП.

РЕКЛАМА ЛС

Информация в обязательном порядке должна содержать:

1. наименование товара;
2. фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
3. обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
4. сведения об основных потребительских свойствах товара;
5. правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
6. гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;
7. срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара
8. цену и условия приобретения товара.

Лекарственные препараты
рецептурного отпуска
(назначаются врачом)

Отпуск ЛП РО осуществляют

Аптеки

Аптечные пункты

ИП, имеющие
лицензию на фарм.
Деятельность

Бланки рец.

- 1) 107-1/у
- 2) 148-1/у-88
- 3) 148-1/у-04(л)
- 4) 107/у-НП

Кроме отпуска
наркотиков и
психотропных
веществ

Правовое регулирование ЛС БРО

- 1) ФЗ № 61 «Об обращении ЛС» [12.04.2010]
- 2) Приказ № 403н «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность» [11.07.2017]
- 3) Приказ № 706н «Об утверждении правил хранения ЛС» [23.08.2010]
- 4) Приказ № 377 «Об утверждении инструкции по организации хранения в аптечных учреждениях различных групп лекарственных средств и изделий медицинского назначения» [13.11.1996]
- 5) Постановление Правительства РФ № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ...» [30.06.1998]
- 6) Постановление Правительства РФ № 964 «Об утверждении списка сильнодействующих и ядовитых веществ для целей статьи 234...» [27.12.2007]
- 7) ФЗ № 38 «О рекламе» - ст. 24 «Реклама ЛС, МИ, услуг...» [01.01.2020]
- 8) Приказ № 553н «Об утверждении видов аптечных организаций» [27.07.2010]
- 9) Приказ № 562н «Об утверждении Порядка отпуска физическими лицами ЛП для мед. Прим., содержащих кроме малых количеств наркотических, психотропных веществ и их прекурсоров» [17.05.2012]
- 10) Приказ 4н «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения» [14.01.2019]

ОТПУСК ЛП по Рецептам

При отпуске ЛП фарм. Работник информирует посетителя, который получает ЛП, о режиме и дозах его приёма, правила хранения в домашних условиях и взаимодействии с другими ЛП.

Фарм. Работник не в праве предоставлять недостоверную/неполную информацию о наличии ЛП, имеющие более низкую цену.

Фальсификат, контрафакт и недоброкачественные ЛП запрещены к отпуску.

ОТПУСК ЛП по Рецептам

Рецепты с пометками

- 1) *statim* – обслуживаются в течении 1 раб. Дня со дня обращения.
- 2) *Cito* – обслуживается в течении 2 раб. Дней.

Рецепт на ЛП из мин. Аптечного ассортимента для мед.
Прим. обслуживается в течении 5 раб. Дней.

Четыре всадника апокалипсиса или четыре списка НС, ПВ и ПК

I список

Содержит НС, ПВ и ПК, оборот которых запрещён в РФ и международными договорами, то есть нигде вы их не купите без последствий.

Пример -> Героин и Гашиш

Четыре всадника апокалипсиса или четыре списка НС, ПВ и ПК

II список

Содержит НС, ПВ и ПК, оборот которых ограничен в РФ и в отношении которых устанавливаются меры контроля; купить можете, НО по рецептам.

Пример -> Морфин и Кодеин

Четыре всадника апокалипсиса или четыре списка НС, ПВ и ПК

III список

Содержит НС, ПВ и ПК, оборот которых ограничен в РФ и в отношении которых допускаются исключения некоторых мер контроля.

Пример -> Элениум и Седуксен

Четыре всадника апокалипсиса или четыре списка НС, ПВ и ПК

IV список

Это прекурсоры с ограниченным оборотом в РФ и с установленными мерами контроля.

Пример -> Эфедрин и Этиловый эфир

Домашнее Задание

1. Составить кроссворд из терминов выписанных из «ФЗ 61» (min = 10 слов).
2. Подготовить выступление-дискуссию на тему «Этика при реализации товаров БРО»
3. Прочитать учебник «организация и экономика фармации» **стр. 376-391**
4. Дать характеристику всем рецептурным бланкам.