



Сборник
алгоритмов
продаж
для повышения
среднего чека

Современная аптека МАСТЕР-КЛАСС «УСПЕШНЫЕ ПРОДАЖИ»

СОДЕРЖАНИЕ

Выбор по запросу



Фармконсультирование – основа роста аптечных продаж 4

- Грамотная рекомендация при запросе на слабительное 8
- Алгоритм консультирования покупателей, нуждающихся в препаратах для лечения боли в суставах 10
- Мощное средство от боли в суставах 12
- Восстановить хрящ и снять боль ... 14
- Средство от опрелостей: рекомендуем уверенно 16
- Алгоритм выбора при запросе на средство от симптомов простуды у ребенка 18
- Действует мягко, лечит бережно: алгоритм рекомендации средства от насморка для детей 21
- Для здоровья мамы и малыша: индивидуальный подход к микронутриентному сопровождению планирующих, беременных и кормящих женщин 24
- Зонтичный бренд: удобно покупателю – выгодно аптеке 29
- Сила – в комбинации: алгоритм консультации при запросе на средства от боли в суставах и спине 32

- Дискомфорт, боль, тяжесть в животе: алгоритм консультации при выборе лекарственного средства 34
- Снижаем холестерин и риск сердечно-сосудистых осложнений 37
- Алгоритм консультирования покупателей с рецептом на МНН розувастатин 38

БАД: выбор и предложение

Акцент на достоинства 40

- Зоркий взгляд: предлагаем БАД для улучшения зрения 43
- Заболевания опорно-двигательного аппарата 44
- Алгоритм предложения продукта с уникальным составом 46

Активные продажи

5 шагов к успеху 48

- Хороший сон, крепкие нервы: алгоритм выбора и предложения ЛС от бессонницы и стресса 53
- Уход за сухой кожей: алгоритм активной рекомендации средств с провитамином В₅ 56
- Для здоровья костей: алгоритм активной рекомендации препаратов кальция 60
- Суставы под защитой: алгоритм активного предложения хондропротектора 64
- Для здоровья ребенка: возможности активного предложения витаминно-минерального комплекса 66
- Алгоритм активного предложения средств с пищевыми волокнами... 68



Выбор лекарственных форм

Форма имеет значение 70

- Уникальное решение деликатной проблемы 76
- Алгоритм консультирования покупателей с запросами на средства для лечения геморроя ... 78
- Создано для детей: алгоритм рекомендации противоаллергического препарата для ребенка 80
- От технологии мазей – к результату 84
- Алгоритм выбора препарата от дерматозов, сопровождающихся воспалением, покраснением, зудом 86

Медицинские изделия

Востребовано и выгодно 88

- Алгоритм консультации по выбору тонометра 92
- Алгоритм рекомендации инновационного портативного глюкометра 94



Фармконсультирование – основа роста аптечных продаж

Если ранее посетителей в аптеке могли консультировать в большем или меньшем объеме и не при каждом отпуске ЛС (нередко только при наличии конкретных вопросов), то в настоящее время консультирование необходимо осуществлять в обязательном порядке и в достаточно строго определенных рамках. Однако эти требования не усложняют, а, напротив, облегчают работу первостольника, особенно при выборе средств по запросу. А они, как мы знаем, бывают разными – от «дайте что-нибудь от головной боли» до «мне нужна мазь от спины в желтенькой упаковочке».

В этой главе мы подробно расскажем о том, какие требования законодательства должен соблюдать первостольник, рассмотрим основные принципы консультирования и предложим универсальные алгоритмы выбора и предложения безрецептурных ЛС и БАД по самым распространенным покупательским запросам

НАШИ ОБЯЗАННОСТИ

Нормативное определение термина «фармацевтическое консультирование» входит в понятийный аппарат Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения, утвержденных приказом Министерства здравоохранения № 647н от 31.08.2016, разъясняет **Армен Гукасян**, юрист, государственный советник I класса.

Подпункт «в» п. 8 приказа № 647н конкретизирует понятие фармацевтического консультирования, вменяя в обязанности руководителю аптечной организации обеспечение потребителя информацией «о порядке

применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе правила отпуска, способах приема, режимах дозирования, терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях».

Приказ № 647н также включает фармацевтическое консультирование в программу актуализации знаний для вновь принятых на работу провизоров и фармацевтов (пп. «в» п. 14) и относит его к основным производственным функциям фармацевтических работников (пп. «б» п. 15). При составлении должностных инструкций фармацевтических работников это положение необходимо включать в раздел «Обязанности».

Для предоставления услуг по фармацевтическому консультированию в аптеке может быть выделена специальная зона, в том числе с установкой сидячих мест (п. 53). Кроме того, при реализации лекарственных препаратов работнику аптеки запрещается скрывать от покупателя информацию о наличии других препаратов со сходными МНН, а также соотношение цен на эти ЛС (п. 54).

На что обратить внимание

Приказ Министерства здравоохранения № 403н от 11.07.2017 «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов...» конкретизирует требования к консультированию при отпуске ЛС. Согласно п. 16 Приказа, фармспециалист должен информировать покупателя препарата «о режиме и дозах его приема, правилах хранения в домашних условиях, о взаимодействии с другими лекарственными препаратами». Этим кратким перечнем и следует в настоящее время руководствоваться фармспециалистам.

Продолжительность консультирования и объем предоставляемой информации зависят от конкретных запросов покупателя, его образовательного и культурного уровня. Особое внимание должно быть уделено условиям хранения отпускаемого препарата в домашних условиях, невзирая на наличие или отсутствие соответствующих предупреждений и надписей на упаковке или в инструкции по применению. Консультация проводится с учетом лекарственной формы, особенностей упаковки, температуры воздуха в различное время года, защищенности от воздействия солнечных лучей, влажности и т.д.

» ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В ПРЕДЕЛАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УРОВНЯ ФАРМСПЕЦИАЛИСТА И НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ ДОЛЖНО ПОДМЕНЯТЬ СОБОЙ РЕКОМЕНДАЦИИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА. Нарушение этого принципа может привести к неумышленному причинению вреда здоровью посетителя, что влечет за собой гражданско-правовую или уголовную ответственность. Последствия зависят от степени вреда, причиненного здоровью (легкая, средняя или тяжелая, устанавливаются судебно-медицинской экспертизой), а также от обстоятельств совершения правонарушения



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «ПРОВИЗОР»

Это один из первых нормативных актов, законодательно разрешающих провизору консультировать покупателей, в том числе по выбору безрецептурных ЛП. Он определяет трудовую функцию провизора – **информирование населения и медицинских работников о ЛП и других товарах аптечного ассортимента.**

Выполнение трудовой функции включает:

- оказание консультативной помощи населению по правилам приема и режиму дозирования ЛП, их хранению в домашних условиях
- оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП
- оказание консультативной помощи по вопросам применения и совместимости ЛП, их взаимодействиям, в том числе с пищей

Для выполнения этих трудовых действий необходимо уметь распознавать состояния и жалобы, требующие консультации врача, оказывать консультативную и информационно-консультативную помощь по правильному и безопасному применению ЛП, выбору безрецептурных ЛП (Приказ Минтруда от 06.03.2016 г. № 91н «Об утверждении профессионального стандарта «Провизор»).

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ АЛГОРИТМА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Факторы, влияющие на ход консультации:

- Запросы покупателей (формулирование проблемы со здоровьем или просьба продать конкретный ЛП)
- ЛС (безрецептурное) или БАД
- Ценовые предпочтения («мне что-нибудь подешевле»)
- «Мне только отечественный ЛП» или, наоборот
- Ассортимент аптеки – чем он шире, тем более разнообразные рекомендации может дать фармацевтический работник.



Законодательная база, утверждающая необходимость фармацевтического консультирования, достаточна, но отсутствует утвержденный АЛГОРИТМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ. При его формировании следует руководствоваться обязательными аспектами фармацевтического консультирования и задачами фармацевтического работника.

Определить проблему

- Уточнить основные симптомы, особо обратив внимание на вызывающие тревогу
- Узнать, был ли поставлен диагноз медицинским работником
- Выявить противопоказания к ответственному самолечению
- При необходимости направить пациента к врачу

Получить информацию для предоставления рекомендаций

- Уточнить особые характеристики пациента (пол, возраст, другие заболевания, беременность, период лактации и т.п.)
- Учесть наличие пожеланий со стороны пациента (в том числе в отношении лекарственной формы)
- Проконтролировать наличие ЛП, принимаемых в настоящее время во избежание взаимодействия

Помочь выбрать подходящий безрецептурный ЛП

- Предложить подходящие фармакотерапевтические группы безрецептурных ЛП
- Объяснить фармакологическое действие предложенных групп ЛП
- Проинформировать пациента об имеющихся в наличии аналогичных ЛП и их стоимости

Сообщить важную сопровождающую информацию

- Проинформировать пациента о способах применения и дозах, правилах хранения выбранного ЛП и о наличии возможных побочных эффектов
- Указать на необходимость внимательного ознакомления с инструкцией перед началом применения выбранного ЛП

ЧТО НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ*

- Современный ассортимент ЛП различных фармакологических групп, их характеристики, медицинские показания и способы применения, противопоказания, побочные действия, синонимы и аналоги, основы ответственного самолечения
- Правила рационального применения и отпуска ЛП
- Принципы фармакотерапии с учетом фармакокинетики и фармакодинамики ЛС
- Основы клинической фармакологии и др.
- Соблюдение правил отпуска ЛП и правил надлежащей аптечной практики – лицензионное требование при осуществлении фармацевтической деятельности**

*Приказ Минтруда от 06.03.2016 № 91н «Об утверждении профессионального стандарта «Провизор».

**Постановление Правительства РФ от 22.12.2011 № 1081 (ред. от 04.07.2017) «О лицензировании фармацевтической деятельности».

Грамотная рекомендация при запросе на слабительное ЛС



Алгоритм консультации при запросах на средства различных фармакологических групп, как правило, имеет свои особенности. Рассмотрим их на примере слабительных препаратов. Это довольно обширный класс ЛС, представители которого имеют разный механизм действия, что отражается как на их свойствах, так и на результате.

➤ Чтобы помочь посетителю подобрать оптимальный препарат, нужно учитывать несколько важных аспектов

Этиология

В основе первичных (функциональных) запоров лежит снижение сократительной активности кишечника, и поэтому для нормального пищеварения нужно восстановить перистальтику на всем его протяжении. Этот эффект обеспечивают такие слабительные, как **Слабикап** (действующее вещество *натрия пикосульфат*), который стимулирует рецепторы слизистой оболочки на всем протяжении толстой кишки, нормализуя пассаж кишечного содержимого^{1,2}.

Цель

Подбирая препарат, необходимо учитывать не только симптом – запор, но и цель, которую хочет достичь клиент. Как правило, при нарушении перистальтики кишечника потребителям важно получить максимально естественный, предсказуемый эффект. Не все препараты могут его обеспечить. Так, некоторые осмотические слабительные начинают работать лишь спустя 48 часов и даже позже¹. Отличным решением проблемы являются

стимулирующие слабительные, в частности **Слабикап**. Он действует через 6–12 часов (в среднем через 10 часов) после приема², поэтому его удобно принимать на ночь. Таким образом, облегчение наступает на следующее утро, и кишечник начинает работать в правильном ритме.

«Красные флажки»

Фармспециалист должен помнить и о том, что иногда запоры являются свидетельством серьезных заболеваний. Поэтому следует уточнить, не беспокоят ли потребителя «симптомы тревоги», к которым относятся боли в животе и отсутствие газов, наличие крови в кале, уменьшение массы тела при длительно существующем запоре³. При их наличии необходимо настоятельно порекомендовать обратиться к врачу, а чтобы облегчить состояние посетителя еще до консультации со специалистом, – предложить слабительный препарат.



ФОТО: Shutterstock.com

АЛГОРИТМ

подбора препарата при запросах на слабительное ЛС

ЗАПРОС

Слабительное

Наверняка вам необходим препарат, который обеспечивает максимально естественный, запланированный результат?

ДА

Имеет ли для вас значение удобство применения?

ДА

Обратите внимание на препарат **Слабикап**:

- Действует через 6–12 часов (в среднем 10 часов)²
- Выпускается в форме капель, которые удобно дозировать индивидуально²
- Не имеет вкуса, можно добавлять в пищу²
- При кратковременном приеме побочные эффекты проявляются редко²

Обратите внимание на то, что **Слабикап** подходит для лечения запора у всей семьи, включая детей, беременных женщин (во II–III триместрах), по назначению врача, кормящих мам, пожилых людей (с осторожностью)²



1. Лузина Е.В. Безопасность использования слабительных средств // Российский медицинский журнал, 2014. № 5. С. 41–44. 2. Инструкция по медицинскому применению лекарственного препарата Слабикап. 3. Ивашкин В.Т. и соавт. Клинические рекомендации Российской гастроэнтерологической ассоциации по диагностике и лечению взрослых пациентов с хроническим запором // Российский журнал гастроэнтерологии, гепатологии, колопроктологии, 2017. №27 (3). С. 75–83.

АЛГОРИТМ

консультирования покупателей, нуждающихся в препаратах для лечения боли в суставах

ЗАПРОСЫ ПОКУПАТЕЛЕЙ

ПРЯМО ИЛИ КОСВЕННО УКАЗЫВАЮЩИЕ НА ПОТРЕБНОСТЬ

В СРЕДСТВАХ ДЛЯ ЛЕЧЕНИЯ ОСТЕОАРТРИТА

Мучает очень сильная и острая боль в суставах

Посоветуйте мощный препарат от боли в суставах

Беспокоит боль в суставах, ограничение подвижности, скованность

Дайте что-нибудь от боли в спине, колене, в суставах

Вы ищете средство с ранним началом действия и длительным эффектом?

Вы бы предпочли средство, которое не только уменьшает боль, но и улучшает функцию сустава, увеличивая его подвижность?

ДА

ДА

Важна ли хорошая переносимость даже при сопутствующих заболеваниях?

Есть препарат, который также способствует восстановлению суставных хрящей и замедляет прогрессирование болезни. Рассказать о нем подробнее?

ДА

ДА

Рекомендую **Тералив 275** с действующим веществом **напроксен** – мировым стандартом лечения суставной боли, влияющим на ее механизмы^{1,2}:

- Обеспечивает выраженные **противовоспалительный и обезболивающий эффекты**³
- **Способен действовать через 30 минут**, помогая избавиться от сильной и острой боли до 12 часов^{4,5}
- **Хорошо переносится**⁶
- **Положительно влияет** на суставные хрящи⁷
- Может применяться при сопутствующих заболеваниях, **максимально безопасен для сердечно-сосудистой системы**^{5,8-10}

Контроль над заболеванием подразумевает не только купирование боли, но и восстановление суставного хряща, для чего показан длительный курс хондропротектора^{11,12}

При усилении боли в периоды обострения рекомендуется применять НПВП коротким курсом^{11,12}

Возьмите **Терафлекс®** – комбинацию **глюкозамина и хондроитина** с клинически доказанными высокими профилями эффективности и безопасности¹³⁻²¹

- **Уменьшает выраженность боли**^{13,17,19-21}
- **Улучшает функцию сустава**^{14,18}
- **Сокращает потерю хрящевой ткани суставов и позвоночника**, способствует ее более активному восстановлению в сравнении с монопрепаратами **глюкозамина и хондроитина**^{15,16}
- Применяется в суточных дозах, **доказанно замедляющих прогрессирование остеоартрита в 2 раза**^{13,14}

1. Plapler P.G. et al. Drug Des Devel Ther. 2016; 10: 1987–1993. 2. Krebs E.E. et al. JAMA. 2018; 319 (9): 872–882. 3. Smith S.R. et al. Osteoarthritis Cartilage. 2016 Jun; 24 (6): 962–972. 4. Todd P.A., Clissold S.P. Drugs. 1990; 40 (1): 91–137. 5. Каратеев А.Е. и соавт. Научно-практическая ревматология. 2018. № 56. С. 1–29. 6. Bansal V. et al. J Clin Pharmacol. 2001 Feb; 41 (2): 127–138. 7. Ratcliffe A. et al. J Orthop Res. 1993 Mar; 11 (2): 163–171. 8. Каратеев А.Е. Современная ревматология. 2016. № 10 (2). С. 70–77. 9. Schjerning Olsen A.M. et al. JAMA. 2015 Feb 24; 313 (8): 805–814. 10. Angiolillo D.J., Weisman S.M. Am J Cardiovasc Drugs. 2017; 17 (2): 97–107. 11. Светлова М.С. Медицинский совет. 2018. № 9. С. 50–54. 12. Денисов Л.Н. и соавт.

© FOTOF - Shutterstock.com

Научно-практическая ревматология. 2016. № 6 (54). С. 641–653. 13. Clegg D.O. et al. N Engl J Med. 2006 Feb 23; 354 (8): 795–808. 14. Fransen M. et al. Ann Rheum Dis. 2015 May; 74 (5): 851–858. 15. Martel-Pelletier J. et al. Ann Rheum Dis. 2015 Mar; 74 (3): 547–556. 16. Lippiello L. et al. Clin Orthop Relat Res. 2000 Dec; (381): 229–240. 17. Hochberg M.C. et al. Ann Rheum Dis. 2016 Jan; 75 (1): 37–44. 18. Zeng C. et al. Sci Rep. 2015 Nov 18; 5: 16827. 19. Федеральные клинические рекомендации по диагностике и лечению остеоартроза. Москва, 2013. – 19 с. 20. Чичасова Н.В., Имамединова Г.Р. Современная ревматология. 2015. № 2. С. 66–74. 21. Bruyere O. et al. Semin Arthritis Rheum. 2014 Dec; 44 (3): 253–263.