إدارة حسابات المنتجات الدوائية

بيع المنتجات الدوائية لا يقتصر على تلقّي الطلبات. فالمندوبون الطبيون يعملون مع الصيدليات والعيادات والمستشفيات، الخاصة منها والحكومية. وكل عميلٍ من هؤلاء هو حساب، ويجب أن يُدار كل حسابٍ كشراكةٍ طويلة الأمد. وتقوم الإدارة الجيدة للحسابات على أربع مهارات: طرح الأسئلة الصحيحة، والتفاوض العادل، وإدارة الوقت، والعرض الواضح. ويجب أن تستند المهارات الأربع كلها إلى أساسٍ متينٍ واحد: الالتزام بأنظمة الهيئة العامة للغذاء والدواء.

1. البيع بأسلوب SPIN

البيع بأسلوب SPIN هو طريقةٌ في طرح الأسئلة تساعد على فهم احتياجات العميل قبل تقديم أي عرض. يرمز الحرف S إلى أسئلة الوضع، التي تجمع الحقائق الأساسية. ويرمز الحرف P إلى أسئلة المشكلة، التي تكشف الصعوبات والشكاوى. ويرمز الحرف I إلى أسئلة التداعيات، التي تُظهر مدى خطورة المشكلة فعلاً. ويرمز الحرف N إلى أسئلة العائد من الحل، التي تساعد العميل على رؤية قيمة الحل. وعندما يصف العملاء احتياجاتهم بأنفسهم، يرون في المندوب شريكاً، لا مجرد بائع.

مثال: الطبيب الجيد يسأل عن الأعراض قبل أن يكتب أي وصفة.

في العمل: يسأل سامي، وهو مندوبٌ طبي، صيدلانيَّ أحد المستشفيات عن المشكلات مع المورّد الحالي. والإجابة هي التأخر في التوريد، فيعرض سامي خطةً أسرع للتوريد.

2. التفاوض المربح للطرفين

التفاوض ليس معركة؛ بل هو بحثٌ عن اتفاقٍ يناسب الطرفين. وفي المملكة العربية السعودية، للعلاقات أهميةٌ كبيرة، لذا من المهم التحلي بالاحترام والصبر والاستعداد الجيد. وقبل الاجتماع، من المهم معرفة الحدود وما يمكن تقديمه. والأفضل مبادلة شيءٍ بشيء، بدلاً من تقديم التنازلات مجاناً. فالصفقة العادلة اليوم تُبقي الباب مفتوحاً لصفقاتٍ كثيرة في الغد.

مثال: يتفق جاران على مشاركة سائقٍ واحد لأطفالهما، فتوفّر العائلتان الوقت والمال.

في العمل: يطلب مستشفى خاص من سامي شروطاً أفضل لطلبيةٍ كبيرة. فيعرض سامي شروط دفعٍ مرنة، وفي المقابل يوقّع المستشفى عقداً أطول.

3. إدارة الوقت

لدى المندوب الطبي حساباتٌ كثيرة وساعاتٌ محدودة، لذا يجب تخطيط الوقت بعناية. ومن المهم تقسيم الحسابات حسب قيمتها وإمكاناتها، وزيارة أهمها بشكلٍ أكثر تكراراً. كما يُستحسن تخطيط الزيارات حسب المنطقة لتقليل وقت القيادة.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

ويساعد نظام إدارة علاقات العملاء على تسجيل كل زيارة وضبط تذكيراتٍ للمتابعة. ومن المفيد تخصيص وقتٍ ثابت كل أسبوع للتقارير والأعمال الإدارية، حتى لا تلتهم وقت البيع.

مثال: الطالب الذي يخطط مسبقاً للامتحانات يذاكر بقلقٍ أقل ويتذكر أكثر.

في العمل: يقسّم سامي حساباته إلى ثلاثة مستويات. فهو يزور المستشفيات الحكومية الكبيرة كل أسبوع، والصيدليات المزدحمة كل أسبوعين، والعيادات الأصغر مرةً في الشهر.

4. مهارات العرض

الأطباء والصيادلة مشغولون، لذا يجب أن يكون العرض قصيراً وواضحاً ومرتبطاً باحتياجاتهم. والبداية الصحيحة تكون باحتياج العميل، لا بالمنتج. ومن المفيد استخدام بياناتٍ معتمدة أو رسمٍ بياني بسيط لدعم الرسالة. ويُفضَّل الاكتفاء برسالةٍ رئيسية أو اثنتين، مع ترك وقتٍ للأسئلة. ويُختم العرض بخطوةٍ تالية واضحة، مثل تجربة المنتج أو زيارة متابعة.

مثال: النشرة الجوية الجيدة تخبرنا في عشر ثوانٍ إن كنا سنحتاج إلى مظلة.

في العمل: لدى سامي خمس دقائق مع طبيبٍ مشغول في إحدى العيادات. فيعرض رسماً بيانياً معتمداً واحداً عن تعافي المرضى بشكلٍ أسرع، ويجيب عن سؤالين، ويتفق معه على زيارة متابعة.

5. الالتزام بأنظمة الهيئة

يجب أن تستند المهارات الأربع كلها إلى الالتزام بأنظمة الهيئة. فلا يجوز الترويج لمنتجٍ أو بيعه قبل تسجيله لدى الهيئة، ويجب تجديد تسجيله في موعده. ويجب أن تتطابق المواد الترويجية مع معلومات المنتج المعتمدة، دون وعودٍ مبالغٍ فيها. وأسعار الأدوية تحددها الهيئة، لذا يجب التحلي بالشفافية وعدم تغييرها بشكلٍ فردي أبداً. وإذا أبلغ عميلٌ عن أثرٍ جانبي، فيجب نقله فوراً إلى فريق السلامة في الشركة، لأن مهل الإبلاغ صارمة.

مثال: السائق الذي يلتزم بقواعد المرور يحمي كل من على الطريق.

في العمل: تخبر صيدلانيةٌ سامي بأن مريضاً أُصيب بطفحٍ جلدي بعد تناول أحد منتجاته. فيدوّن سامي التفاصيل ويبلّغ فريق السلامة في شركته في اليوم نفسه.

الخاتمة

وخلاصة القول، إن إدارة الحسابات في المجال الدوائي تُبنى كبيتٍ متين. فطرح الأسئلة بأسلوب SPIN، والتفاوض العادل، وإدارة الوقت الذكية، والعروض الواضحة هي أعمدته الأربعة. والالتزام بأنظمة الهيئة هو أساسه، ومن دونه ينهار البيت كله. ومع بناء الثقة في كل زيارة، تنمو الحسابات عاماً بعد عام. فالعملاء يتذكرون المندوب الذي حلّ مشكلاتهم والتزم بالأنظمة دائماً.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)