



Cara Jitu untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Apotek

Description

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pertumbuhan bisnis apotek. Dapat diartikan berupa ukuran seberapa puas seorang pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang mereka terima. Pelanggan yang percaya dan puas pada pelayanan apotek akan cenderung 'balik lagi' ke apotek dan meningkatkan penjualan dan omzet apotek. Namun, membangun dan meningkatkan kepuasan pelanggan tidak muncul begitu saja. Setidaknya pebisnis apotek harus mampu memenuhi permintaan dan kebutuhan pelanggan disertai pelayanan kefarmasian yang baik. *Bagaimana caranya?* Berikut 5 cara jitu yang dapat Anda lakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek.

Komunikasi yang baik

Komunikasi bukan hanya sekedar menyampaikan pesan, tetapi juga kesan yang didapat dari komunikasi. Hal ini dilakukan secara verbal (lisan) maupun nonverbal (non lisan), termasuk juga gestur atau bahasa tubuh. Komunikasi yang baik merupakan gabungan dari mendengarkan dan menanggapi. Dimulai dari senyum, salam, sapa ketika menyambut pelanggan di apotek. Mendengarkan lawan bicara (dalam hal ini pelanggan) dilakukan secara fokus, mendengarkan keluhannya secara empati. Kemudian lanjutkan dengan penyampaian informasi dan pelayanan secara ramah. Gestur tubuh juga menjadi bagian penting dalam berkomunikasi yang baik. Misalnya, lakukan kontak mata yang menandakan Anda tertarik untuk melayani kebutuhan pelanggan di apotek. Cara komunikasi yang baik ini baik verbal maupun non verbal akan membuat pelanggan merasa nyaman, dihargai, dan puas terhadap pelayanan di apotek.

Bisa jadi penting bagi apotek untuk memberi pelatihan terkait cara komunikasi yang baik dengan pelanggan, cara menyambut pelanggan, cara memberi informasi obat yang tepat, dan lainnya terkait dengan kemampuan komunikasi karyawan.

(Baca juga : [Jenis Pelatihan yang Dibutuhkan Karyawan di Apotek](#))

Produk lengkap, harga kompetitif

Tidak bisa dipungkiri bahwa pelanggan akan memilih apotek yang lengkap dengan harga produk yang murah (kompetitif). Setiap yang dicari pelanggan maka apotek sedia dan dapat memenuhinya, baik berupa obat bebas, obat bebas terbatas, obat keras, obat herbal/tradisional, suplemen, alat kesehatan, hingga bahan medis habis pakai. Apotek yang lengkap tentu bagus sekali. Namun ada PR besar yaitu apotek harus melengkapi stok produk, [mengelola persediaan](#) dengan baik, dan melakukan [pengadaan secara efektif](#) agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

[Penentuan harga jual](#) juga sangat krusial. Jangan sampai apotek Anda memberi harga yang terlalu tinggi dan terlalu rendah. Margin keuntungan produk di apotek umumnya berkisar antara 20-25%. Namun pastikan juga bahwa harga obat tidak melebihi HET (harga eceran tertinggi) yang ditentukan pemerintah. Anda juga perlu memonitor perubahan harga modal/harga pokok dari supplier. Lakukan penyesuaian harga jual sesegera mungkin jika ada perubahan harga modal agar apotek tidak merugi.

(Baca juga : [Cara Melengkapi Produk di Apotek dengan Modal Minimal](#))

Berikan pelayanan terbaik melebihi ekspektasi pelanggan

Pelanggan puas ketika apa yang mereka dapatkan dari apotek setara atau melebihi harapan/ekspektasinya. Berikan pelayanan terbaik dari apotek baik dari sisi pelayanan penjualan dan pelayanan farmasi klinik. Apa yang diharapkan pelanggan dari apotek? Setidaknya pelanggan datang di apotek ingin membeli produk sediaan farmasi, mendapatkan pelayanan kefarmasian seperti informasi obat, dan mendapatkan solusi dari masalah/kebutuhan kesehatannya. Untuk membuat pelanggan puas, apotek bisa melebihi ekspektasinya seperti dengan memberi konsultasi gratis bersama apoteker, [pelayanan informasi obat](#), konseling, dan *follow-up* keberhasilan pengobatan (pemantauan terapi obat).

Berikan apresiasi melalui [program loyalitas](#)

Program loyalitas merupakan strategi pemasaran yang dirancang oleh suatu bisnis (termasuk apotek) untuk menarik hati pelanggan, baik menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama. Contoh apresiasi kepada pelanggan yang bisa apotek manfaatkan diantaranya :

- Sistem point bagi pelanggan yang bergantung dari frekuensi dan jumlah pembelian
- Sistem membership bagi pelanggan, dimana akan ada keuntungan tertentu jika pelanggan menjadi member apotek
- Sistem bundel/paket produk
- Sistem cashback
- Sistem diskon atau potongan harga untuk produk tertentu
- Sistem beli satu gratis satu
- Pemberian *merchandise* apotek, dan lain-lain

Ciptakan komunitas pelanggan

Anda bisa membuat komunitas untuk pelanggan di sekitar apotek. Manfaatkan komunitas atau grup untuk memberi informasi terkait kesehatan, informasi terkait obat, dan memberi informasi terkait promo di apotek. *Bagaimana cara membangun komunitas di apotek?* Anda harus membina hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat sekitar. Penting juga bagi apotek untuk memiliki kontak pelanggan di apotek. Misalnya dengan input data pelanggan ketika penjualan, mengadakan acara di sekitar apotek bisa berupa cek kesehatan gratis. Dari sini Anda bisa mendapatkan database pelanggan di sekitar apotek. Data ini dapat dimanfaatkan untuk membuat komunitas atau grup pelanggan apotek.

Manfaatkan software pengolah apotek : [Apotek Digital](#)

Demikian beberapa tips jitu yang dapat Anda manfaatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek. Pemanfaatan software pengolah apotek dapat membantu Anda. *Bagaimana software apotek dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan di apotek?* Software [Apotek Digital](#) dapat membantu Anda dalam mengelola stok lebih cermat, mengelola data pelanggan, mengelola program promo apotek, mengelola karyawan, dan lain-lain. Contohnya Anda dapat melakukan pengadaan yang efektif berdasarkan data dan analisis agar stok sesuai kebutuhan apotek. Selain itu Anda dapat mengatur harga produk secara lebih cermat dengan fitur analisis perubahan harga, mengatur multi harga jual dan berbagai program promo seperti diskon, bundel produk, dan membership pelanggan.

Category

1. Manajemen Apotek
2. Pelayanan Farmasi

Tags

1. kepuasan pelanggan
2. kepuasan pelanggan di apotek
3. manajemen apotek

Date Created

2023/04/06

Author

ayesyaturul