



Hal yang Bisa Menurunkan Loyalitas Pelanggan di Apotek

Description

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan untuk setia membeli/menggunakan produk dan jasa dari suatu usaha. Sering diabaikan, mempertahankan loyalitas pelanggan di apotek juga sama pentingnya dengan mencari pelanggan baru. Pelanggan yang loyal akan memberikan keuntungan bagi bisnis apotek Anda. Pelanggan yang puas akan terus berbelanja di apotek, serta bisa merekomendasikan kepada orang lain.

(Baca juga : [Cara Jitu untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Apotek](#))

Manfaat Adanya Pelanggan Loyal di Apotek

Pelanggan yang loyal memberi manfaat yang signifikan pada omzet dan perkembangan apotek. Beberapa manfaat bagi apotek jika memiliki pelanggan yang loyal diantaranya :

- Memberikan sumber pendapatan yang relatif stabil karena pelanggan loyal akan cenderung terus berbelanja ke apotek Anda
- Meningkatkan pendapatan apotek
- Membina hubungan yang baik dengan pelanggan
- Mengurangi biaya promosi dan akuisisi pasar
- Mengurangi tingkat keluhan dan komplain dari pelanggan
- Peluang yang lebih untuk meningkatkan omzet apotek. Misal dengan menggunakan strategi up selling, down selling, dan cross selling kepada pelanggan

(Baca juga : [Strategi Up Selling, Down Selling, dan Cross Selling untuk Meningkatkan Penjualan Apotek](#))

Tanda Pelanggan Loyal kepada Apotek Anda

Bagaimana cara menilai apakah pelanggan loyal atau tidak kepada apotek Anda? Kenali beberapa tanda jika pelanggan loyal kepada apotek berikut ini.

Pelanggan akan senantiasa kembali ke apotek anda secara berulang

Apotek Anda seringkali dijadikan tempat pertama yang dituju saat pelanggan membutuhkan obat atau produk kesehatan, misalnya saat anak tiba-tiba demam. Hal ini terjadi karena pelanggan merasa apotek Anda dapat diandalkan dalam kondisi dibutuhkan maupun darurat disertai dengan pelayanan yang baik

Frekuensi dan volume pembelian meningkat

Dengan melihat seberapa sering pelanggan datang serta seberapa banyak produk atau nominal pembeliannya dalam periode waktu tertentu

Pelanggan sudah tidak begitu memperlakukan harga

Perbedaan harga biasanya membuat pelanggan kabur. Tetapi untuk pelanggan yang sudah loyal terhadap apotek Anda, harga bukan lagi masalah karena mereka percaya dan puas terhadap pelayanan apotek

Pelanggan sering merekomendasikan apotek Anda kepada orang lain

Dengan pengalaman positif yang dirasakan oleh pelanggan, membuat pelanggan dengan senang hati akan merekomendasikan apotek Anda kepada orang lain. Dengan begitu, apotek semakin dikenal baik, biaya promosi berkurang, dan omzet apotek meningkat.

Dapat dilihat dari semua indikator di atas, pelanggan yang loyal akan terbentuk karena adanya kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap apotek. Hal ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana apotek bisa memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hal yang Bisa Menurunkan Loyalitas Pelanggan di Apotek

Waspada! Beberapa hal berikut bisa membuat pelanggan tidak puas dan menurunkan loyalitas pelanggan di apotek. Secara terus menerus, pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan dan mencari apotek lain untuk memenuhinya.

Kurang memperhatikan ketersediaan stok produk

Pelanggan datang ke apotek bisa dipastikan akan membeli obat, suplemen, sediaan farmasi, alat kesehatan, maupun BMHP. Apa jadinya jika stok produk tidak tersedia? Selayaknya yang dikenal masyarakat, apotek adalah tempat membeli obat, sediaan farmasi, alat kesehatan, maupun BMHP. Dimana harapan pelanggan tentu mendapatkan obat yang sesuai dengan yang diharapkan. Salahsatu masalah yang sering terjadi adalah stok yang kosong.

Untuk pelanggan yang sudah loyal mungkin akan menerima jika digantikan dengan produk lain dengan berbagai pertimbangan. Namun tidak semua pelanggan dapat menerimanya, bukan? Alih-alih pelanggan melirik apotek lain yang dapat memenuhi permintaannya. Jangan sampai terjadi. Lakukan pengelolaan stok dengan baik agar stok produk di apotek Anda dapat terkontrol sesuai dengan kebutuhan apotek. Jika ada permintaan pelanggan yang tertolak atau tidak dapat dilayani, Anda juga perlu mencatatnya untuk evaluasi pengadaan selanjutnya.

(Baca juga : [Metode Perencanaan Persediaan Apotek yang Efektif Berdasarkan Data dan Analisis](#))

Kurang memperhatikan kualitas pelayanan apotek

Poin utama pelanggan akan berlangganan di apotek adalah saat pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya dengan sikap yang ramah dan sopan, namun juga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atas rekomendasi obat yang diberikan. Diantaranya dengan memberikan [pelayanan informasi obat](#) dengan jelas dan mudah dimengerti terlebih saat menjelaskan mengenai cara menggunakan obat dan apa yang harus diperhatikan.

Maka dari itu, penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di apotek. Misalnya dengan memberikan pelatihan rutin kepada karyawan, membuat survey kepuasan kepada pelanggan, dan melakukan evaluasi mutu pelayanan farmasi klinik yang dilakukan.

(Baca juga : [Tingkatkan Layanan dan Reputasi Apotek Melalui Ulasan Pelanggan](#))

Kurang memperhatikan program loyalitas pelanggan

Program loyalitas merupakan strategi pemasaran yang dirancang oleh suatu bisnis (termasuk apotek) untuk menarik hati pelanggan, baik menarik pelanggan baru maupun mempertahankan pelanggan lama. Tujuannya adalah mendorong pelanggan agar terus berbelanja dan setia dalam menggunakan jasa dan produk di apotek, meningkatkan penjualan, dan membuat perbedaan dengan kompetitor.

Apotek dapat menerapkan beberapa bentuk program loyalitas, seperti sistem poin untuk member, diskon, cashback, sistem bundel/peket produk, dan lain-lain. Yang tujuannya adalah menarik pelanggan untuk loyal dan terus berbelanja di apotek.

(Baca juga : [Program Loyalitas sebagai Strategi Pemasaran di Apotek](#))

Kurang memperhatikan kualitas produk di apotek

Penting bagi apotek untuk selalu memperhatikan kualitas produk yang ada di apotek. Jangan sampai ada produk yang rusak apalagi sudah kadaluarsa jatuh ke tangan pelanggan. Selain membahayakan,

hal tersebut juga dapat merusak reputasi apotek Anda.

Selalu perhatikan kualitas produk di apotek Anda. Diantaranya dengan melakukan pemeriksaan saat barang datang, memperhatikan tempat penyimpanannya, rutin mengisi [kartu stok](#), hingga melakukan [stok opname](#) dan deteksi produk mendekati kadaluarsa.

(Baca juga : [Tips Mencegah Produk Kadaluarsa di Apotek](#))

Tidak memperhatikan persaingan bisnis apotek

Persaingan bisnis tidak bisa dielakkan, dimana semakin banyaknya jumlah apotek. Terlebih di era digital seperti saat ini dimana masyarakat bisa mengakses banyak informasi dan membandingkan produk dan layanan antar apotek. Untuk satu wilayah tertentu saja, Anda mungkin bisa menilai mana apotek yang ramai pelanggan dan mana yang sepi pelanggan. Oleh karena itu, sudah saatnya apotek mencari tahu dan menyusun strategi untuk bisa terus tumbuh, meningkatkan penjualan dan omzet apotek, serta dapat memenangkan persaingan antar apotek.

(Baca juga : [Rumus Memenangkan Persaingan Bisnis Apotek](#))

Itulah beberapa hal yang bisa menurunkan loyalitas pelanggan di apotek. Untuk mengoptimalkan performa apotek baik dari sisi pengelolaan dan pelayanan, gunakan software apotek yang handal : [Apotek Digital](#). Fiturnya lengkap disesuaikan dengan kebutuhan di apotek. Termasuk dalam mendukung kepuasan dan loyalitas pelanggan di apotek. Diantaranya [fitur multi harga jual](#), pengaturan program promo seperti voucher diskon, bundel produk, dan diskon produk, serta dokumentasi untuk mengetahui pelanggan teroyal selama periode tertentu. [Coba gratis sekarang!](#)

Category

1. Manajemen Apotek
2. Pelayanan Farmasi
3. Tentang Bisnis Apotek

Tags

1. loyalitas pelanggan di apotek
2. pelanggan di apotek

Date Created

2023/12/17

Author

ayesyaturul