



Simak, Rahasia Menjaga Kepuasan Pelanggan di Apotek

Description

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting dan merupakan kunci kesuksesan dari suatu bisnis, termasuk bisnis apotek. Kepuasan tidak muncul begitu saja, namun ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan puas terhadap produk dan jasa di apotek, diantaranya,

Kualitas produk

Produk yang dijual di apotek meliputi sediaan farmasi (obat, obat tradisional, kosmetika), alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai harus asli, baik dan berkualitas. Hal ini karena pelanggan ingin mencari produk yang berkualitas sesuai dengan ekspektasi mereka.

Kualitas pelayanan yang diberikan

Pelayanan merupakan aktivitas standar yang selalu ada di apotek. Pelayanan umum dan farmasi klinis yang diberikan apoteker dan karyawan di apotek sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Harga produk

Pelanggan akan mencari produk dengan harga yang bersaing, Pelanggan akan merasa puas jika harga produk terjangkau bagi mereka. Anda dapat membaca lebih lanjut terkait harga jual di apotek [disini](#).

Kemudahan mengakses produk

Pelanggan akan memilih produk yang mudah untuk diakses, baik secara *offline* (ke apotek langsung) maupun secara *online*. Untuk itu, Anda perlu memudahkan pelanggan untuk mengakses atau membeli produk di apotek, seperti tampilan etalase yang menarik dan akses online melalui media sosial atau *marketplace*. Anda dapat membaca lebih lanjut mengenai tips mengoptimalkan online melalui media

sosial [disini](#).

Faktor-faktor di atas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di apotek. Oleh karena itu, pebisnis apotek perlu mengotimalkan faktor tersebut untuk menjaga pelanggan lama maupun menarik pelanggan baru. Ada beberapa tips yang dapat dilakukan untuk menjaga kepuasan pasien atau pelanggan di apotek, antara lain

Berusaha memenuhi permintaan pelanggan

Tips pertama adalah berusaha untuk memenuhi permintaan pelanggan akan produk yang aman, berkualitas, dan berefikasi. Hindari untuk menolak pelanggan karena stok yang kosong atau produk tidak tersedia. Oleh karena itu, penting untuk mengelola stok agar stok produk dalam jumlah cukup dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini, pebisnis apotek harus bijak dan cermat dalam melakukan pengadaan di apotek, seperti melakukan defecta, deteksi kondisi produk (overstock, understock, atau stock on hand) dan analisis pembelian berdasarkan performa penjualan di apotek. Menggunakan software pengolah apotek seperti [Apotek Digital](#), tentu sangat membantu dalam melakukan pengelolaan stok. Untuk mempelajari lebih lanjut mengenai software pengolah apotek, dapat dibaca [disini](#).

Memberi informasi obat yang jelas

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu kegiatan farmasi klinik yang menjadi standar pelayanan di apotek. Pelanggan akan merasa puas jika informasi terkait obat disampaikan dengan jelas dan informatif. Tentu impresi yang ditimbulkan akan berbeda, ketika apotek hanya berkata, “*Ini Bu obatnya, harganya sekian.*” dengan apotek yang menjelaskan informasi obat secara jelas. Pelanggan akan merasa diperhatikan dan puas ketika mendapat informasi obat. Informasi yang dapat disampaikan antara lain zat aktif, indikasi (penggunaannya untuk apa), aturan pakai, efek samping, perhatian/peringatan ketika menggunakan obat, dan cara penyimpanan.

Memberi pelayanan yang baik

Apotek harus mampu memberi pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang ramah, berorientasi pada kebutuhan pasien/pelanggan, mendengar keluhan pelanggan, dan mampu menjawab/memberi solusi pada pertanyaan/masalah pelanggan. Selain itu, apotek juga harus mampu memberi pelayanan farmasi klinik yang baik sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di apotek, Permenkes No 73 Tahun 2016.

Kegiatan farmasi klinik di apotek meliputi skrining/pengkajian resep, dispensing, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (homecare pharmacy), pemantauan terapi obat, dan monitoring efek samping obat (MESO). Tentu menjadi nilai tambah pada kepuasan pelanggan, jika apotek mampu memberi pelayanan informasi obat, konseling atau pelayanan lainnya.

Program loyalitas dan program promo

Program loyalitas adalah strategi pemasaran untuk mendorong pelanggan untuk terus berbelanja atau

memanfaatkan layanan di apotek. Contohnya menerapkan keanggotaan atau membership di apotek atau menerapkan sistem multiharga atau penerapan beberapa harga khusus, strategi ini bisa membuat pelanggan puas dan semakin loyal.

Program promo adalah bagian dari strategi pemasaran untuk menarik pelanggan, mendorong penjualan, dan keluarnya barang. Contoh : potongan harga/diskon secara langsung, potongan harga untuk produk bundel, program beli 3 gratis 1, dan hadiah khusus pembelian tertentu. Strategi promosi ini dapat meningkatkan keuntungan apotek dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Siapa sih pelanggan yang tidak mau promo?*

Kemudahan akses produk secara online

Di era digital dengan perkembangan teknologi yang pesat seperti saat ini, akses produk dan apotek secara online semakin meningkat. Beberapa alasannya adalah komunikasi secara online meningkat, dan kebutuhan pemenuhan obat/produk kesehatan yang cepat melalui pesanan online meningkat. Selengkapnya untuk membaca Kiat untuk meningkatkan bisnis apotek di era digital bisa dibaca [disini](#). Kemudahan akses secara online bisa melalui website apotek dan media sosial. Simak [artikel berikut](#) untuk mengetahui mengapa apotek seharusnya punya akun media sosial.

Itulah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta beberapa tips yang dapat digunakan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Category

1. Manajemen Apotek

Tags

1. bisnis apotek

Date Created

2022/08/21

Author

ayesyaturul