



Teknik Follow Up Pelanggan Apotek Menggunakan WhatsApp Tools

Description

Whatsapp merupakan aplikasi komunikasi interaksi yang populer dan sudah banyak digunakan. Di era digital saat ini, sudah seharusnya apotek memanfaatkan berbagai channel *digital marketing* untuk meningkatkan keterjangkauan apotek, salah satunya menggunakan Whatsapp. Melihat potensinya, apotek bisa memanfaatkan Whatsapp Tools untuk melakukan promosi, pemasaran, dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan apotek.

(Baca juga : [Manfaat WhatsApp Marketing untuk Pertumbuhan Bisnis Apotek](#))

Teknik *follow up* pelanggan apotek menggunakan whatsapp

Salah satu pemanfaatan Whatsapp dalam melakukan pemasaran adalah melakukan fungsi *follow up* kepada pelanggan apotek. *Follow up* berfungsi untuk memberikan kesan bahwa apotek mempunyai pelayanan yang baik, menjaga interaksi dengan pelanggan, membuat pelanggan loyal, dan membantu menyelesaikan masalah pelanggan. Ini dapat menjaga pelanggan dan calon pelanggan untuk terus berbelanja di apotek, menjadi loyal terhadap apotek dan secara langsung juga bisa meningkatkan omzet apotek.

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

Lalu, bagaimana strategi untuk melakukan follow up terhadap pelanggan menggunakan whatsapp tools? Berikut tekniknya. Teknik ini sangat cocok diterapkan untuk pelanggan/pasien yang berulang menggunakan obat atau pasien penyakit kronis.

Hari ke-1 setelah pembelian

Hari yang sama, sesaat setelah pelanggan membeli obat atau produk di apotek. Lakukan komunikasi searah melalui whatsapp tools yang berisi ucapan terimakasih sudah membeli produk di apotek dan informasi pembelian dilengkapi struk digital. Apotek juga bisa memberikan informasi layanan yang tersedia di apotek dan membuka diri jika pelanggan membutuhkan bantuan atau ada pertanyaan

terkait obat. Komunikasi ini hanya sekedar informasi, biasanya tidak memicu interaksi dan tanya jawab.

Hari ke-2 hingga ke-5 setelah pembelian

Hari kedua hingga kelima setelah pembelian, lakukan komunikasi dua arah menggunakan whatsapp. Usahakan untuk memicu interaksi dan memunculkan tanya jawab antara apotek dengan pelanggan. Ini akan menumbuhkan rasa percaya dan empati terhadap pelanggan. Misalnya apotek bisa menanyakan bagaimana penggunaan obatnya, apakah ada efek samping yang dirasakan, apakah sudah baikan, dan lain-lain. Anda juga bisa memberikan informasi obat dan layanan konseling melalui jarak jauh, sehingga bisa membantu pengobatan pasien/pelanggan.

Hari ketika obat mau habis

Hari ketika obat mau habis, terutama untuk pasien dengan penyakit kronis yang perlu kembali membeli obat. Apotek bisa melakukan komunikasi dua arah atau satu arah kepada pelanggan melalui whatsapp. Tujuannya adalah untuk memunculkan ketakutan jika tidak melanjutkan pengobatan atau keinginan untuk membeli produk lain untuk menunjang kesehatan, misalnya multivitamin dan suplemen.

Fitur whatsapp tools dari [Apotek Digital](#) untuk follow up pelanggan apotek

Diatas sudah dijelaskan bagaimana teknik untuk melakukan *follow up* pelanggan di apotek. Jadikan pelanggan yang sudah pernah datang ke apotek sebagai *warm market* dan *hot market* apotek Anda. Sehingga apotek bisa memiliki pelanggan yang loyal dan akan terus memilih apotek Anda sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian pertama yang dituju. Secara tidak langsung karena puas dan senang dengan pelayanan apotek, pelanggan tersebut akan terus berbelanja di apotek dan merekomendasikan apotek Anda kepada keluarga, sanak, dan temannya. Tentu ini bisa menjadi salah satu teknik pemasaran agar apotek semakin ramai.

Untuk mempermudah melakukan *follow up* kepada pelanggan, Anda bisa memanfaatkan [fitur WhatsApp Tools](#) dari software [Apotek Digital](#). Dengan fitur ini, apotek bisa menghubungkan akun WA bisnis apotek ke akun Apotek Digital. Dengan begitu pengiriman pesan WA bisa dilakukan secara otomatis oleh sistem. Anda juga bisa membuat *template* pesan serta mengatur *trigger* dan jadwal pengiriman pesan otomatis. Misalnya pengiriman ucapan terimakasih dan struk digital otomatis dikirimkan ketika pelanggan melakukan pembelian melalui Kasir. Pengingat pembelian obat kembali H+7 setelah pembelian obat, pemberian informasi obat, dan lain-lain. Manfaatkan fitur ini untuk membuat pelanggan loyal dan meningkatkan penjualan di apotek. Coba gratis [disini](#).

Referensi : *Belajar Bisnis Apotek, Juli 2021, [Naikkan Omzet Apotek dengan Whatsapp Marketing, Teknik Follow Up 'Brainwash' Calon Pelanggan Anda](#) (youtube)*

Category

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

Tags

1. follow up pelanggan apotek
2. whatsapp apotek
3. whatsapp marketing

Date Created

10/08/2023

Author

ayesyaturul

default watermark