



## Tingkatkan Layanan dan Reputasi Apotek Melalui Ulasan Pelanggan

### Description

Pelanggan merupakan salah satu aset yang harus dijaga dalam bisnis terutama bisnis yang memberikan pelayanan. Membuat pelanggan puas terhadap produk dan layanan di apotek adalah salah satu *goal* yang ingin dicapai apotek agar bisnisnya terus tumbuh. Pelanggan yang percaya dan puas pada pelayanan apotek akan cenderung kembali ke apotek (*repeat order*). Namun, kepuasan pelanggan tidak bisa muncul begitu saja. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya ulasan pelanggan. Ulasan pelanggan apotek (*customer review*) menggambarkan perasaan dan komentar pelanggan terkait produk dan layanan yang diterimanya dari apotek. Umumnya akan berisi kritik, saran, hingga masukan.

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

## Pentingnya Ulasan Pelanggan bagi Bisnis Apotek

Ulasan pelanggan kepada apotek, baik komentar positif maupun negatif berupa komplain seharusnya bisa disikapi secara bijaksana untuk meningkatkan kualitas apotek. Terlebih di era digital, pelanggan bisa dengan mudah memberikan ulasan secara online, baik positif maupun negatif. Oleh karena itu, ulasan ini dapat sangat mempengaruhi keberlangsungan bisnis apotek Anda. Tidak melulu ditanggapi buruk, komentar tidak selamanya buruk. Apotek yang menerima banyak ulasan dari pelanggannya bisa dikatakan 'diperhatikan dan disayang' oleh pelanggan. *Mengapa?* karena memberikan komentar dan ulasan membutuhkan usaha dan ini menjadi pertanda bahwa pelanggan peduli dan memperhatikan kualitas layanan apotek. Berikut beberapa pentingnya ulasan pelanggan bagi bisnis apotek.

### Sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan

Dengan adanya ulasan, apotek bisa mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap produk dan layanan yang diterimanya dari apotek. Baik dari segi pemenuhan kebutuhan produk farmasi, bagaimana pelayanan karyawan, dan segi harga. Misalnya, ada pelanggan yang mengomentari bahwa apotek Anda tidak lengkap, produk yang dicarinya tidak tersedia di apotek Anda. Ini bisa

menjadi salah satu tolak ukur penilaian terhadap manajemen persediaan di apotek Anda. Ini juga bisa membantu untuk memahami mengapa pelanggan loyal atau beralih ke apotek lain.

(Baca juga : [Evaluasi Mutu Pengelolaan Sediaan Farmasi di Apotek](#))

### **Membangun kepercayaan pelanggan**

Ulasan dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap produk dan layanan. Terlebih di era digital dimana informasi dengan mudah bisa diperoleh. Banyaknya ulasan positif mengenai apotek Anda, baik dari omongan mulut ke mulut, ulasan di Google, media sosial, dan *marketplace* (jika apotek juga berjualan secara online melalui *marketplace*) bisa membangun kepercayaan pelanggan dan mempengaruhi pembelian.

(Baca juga : [Apotek Mau Berjualan Online? Ini yang Harus Diketahui!](#))

### **Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan apotek**

Ulasan penting untuk mengevaluasi kualitas produk dan layanan di apotek. Dengan begitu, apotek bisa mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai pelanggan. Ini penting untuk menjadi bahan evaluasi dalam menyusun strategi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas apotek ke depannya. Misalnya pelanggan memberikan penilaian bahwa produk di apotek lengkap, namun pelayanannya lama. Dengan ini pebisnis apotek menjadi tahu bahwa harus ada peningkatan dalam kecepatan layanannya.

### **Meningkatkan loyalitas pelanggan apotek**

Pelanggan yang loyal akan cenderung kembali ke apotek Anda, bahkan merekomendasikan kepada keluarga dan rekannya. Oleh karena itu, penting untuk membuat pelanggan loyal kepada apotek Anda. Berbagai ulasan dan komentar harus ditanggapi secara baik sebagai cerminan kepedulian terhadap pelanggan. Jika apotek mendapat komentar positif, Anda bisa berterimakasih dan berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik. Jika apotek mendapat komentar negatif, maka Anda harus langsung meminta maaf, memberikan solusi, dan berjanji untuk memperbaikinya. Dengan begitu, pelanggan merasa dipedulikan dan memberi kesan positif untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan.

## **Bagaimana Memperoleh Ulasan Pelanggan Apotek?**

Melihat betapa penting dan berpengaruhnya ulasan, maka tidak ada salahnya apotek berusaha untuk meminta ulasan dari pelanggan. Beberapa kanal online sudah menyediakan ruang tersendiri untuk menampung ulasan/review pelanggan. Misalnya jika apotek Anda sudah bisa ditemukan di mesin pencarian Google, pelanggan bisa dengan mudah memberikan komentarnya disana. Atau jika apotek Anda juga berjualan secara online di *marketplace* dan PSEF, maka pelanggan juga bisa memberikan review terkait produk dan layanan disana.

Anda juga bisa meminta ulasan dan komentar secara personal kepada pelanggan tepat setelah mereka membeli produk atau layanan di apotek Anda. Salah satunya dengan memanfaatkan fitur [WhatsApp Tools](#)

di software [Apotek Digital](#). Selain sebagai sarana promosi, pemasaran, follow up pelanggan, fitur WhatsApp Tools dari [Apotek Digital](#) juga memungkinkan apotek bisa meminta *rating* dan ulasan dari pelanggan. Dengan begitu, apotek bisa langsung mengetahui bagaimana kesan pelanggan terhadap produk dan layanan yang dibelinya dari apotek Anda. Untuk mengetahui fitur lainnya untuk membantu Anda mengelola apotek lebih mudah dan handal, [coba gratis disini](#).

(Baca juga : [Teknik Follow Up Pelanggan Apotek Menggunakan WhatsApp Tools](#))



## Category

1. Manajemen Apotek
2. Pelayanan Farmasi

## Date Created

20/10/2023

## Author

ayesyaturul