



Tips Mencegah Terjadinya Penjualan Tertolak di Apotek

Description

Penjualan tertolak adalah kejadian tertolaknya pesanan atau permintaan dari pelanggan/pasien karena stok produk kosong atau produk tidak tersedia di apotek. Kejadian ini dapat mengurangi pendapatan apotek, bahkan dapat membuat pelanggan/pasien tidak puas dan enggan berbelanja lagi di apotek. Oleh karena itu, penting untuk menghindari penolakan ini. Apotek dapat membantu memenuhi kebutuhan pelanggan/pasien di apotek dan pelanggan/pasien pun puas dengan pelayanan apotek.

Beberapa tips atau strategi yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya penjualan tertolak di apotek, antara lain :

Lakukan Teknik Substitusi

Teknik substitusi dapat diartikan mengganti produk yang dicari pasien/pelanggan dengan produk lainnya yang serupa. Contohnya, menawarkan produk multivitamin B ketika pasien/pelanggan mencari multivitamin A. Apotek dapat menjelaskan bahwa produk tersebut dapat digantikan karena kandungan dan indikasinya sama. Contoh lainnya, apotek menawarkan bentuk sediaan tablet efervesen sebagai alternatif ketika ada pelanggan mencari tablet multivitamin untuk ibu hamil yang kosong. Apotek dapat menambahkan penjelasan bahwa bentuk tablet efervesen ini memiliki kandungan dan fungsi yang sama seperti bentuk tabletnya, ditambah lagi ada rasa dan aroma yang segar sehingga dapat meningkatkan penerimaan pasien ibu hamil. Dengan teknik ini, kejadian penjualan yang tertolak dapat dihindari sehingga apotek tetap dapat memberi pelayanan dan menjual produknya.

Lakukan Teknik *Down Selling*

Teknik *down selling* adalah strategi untuk menawarkan produk yang lebih murah daripada produk awal yang diinginkan pasien/pelanggan. Contohnya, menawarkan obat generik berlogo untuk menggantikan obat generik ber-merk. Obat generik ber-merk adalah obat generik yang dinamai sesuai dengan keinginan produsen/pabrik farmasi. Sedangkan obat generik berlogo adalah obat generik yang dinamai sesuai dengan nama zat aktifnya, misal Tablet Amoxicillin. Obat generik ber-merk umumnya lebih mahal daripada obat generik berlogo karena adanya biaya promosi dan iklan.

Menurut Pemenkes No 9 tahun 2017, dalam hal obat yang diresepkan adalah obat bermerk, maka [apoteker dapat mengganti obat](#) bermerk dengan obat generik berlogo, selama komponen zat aktifnya sama atas persetujuan dokter dan/atau pasien.

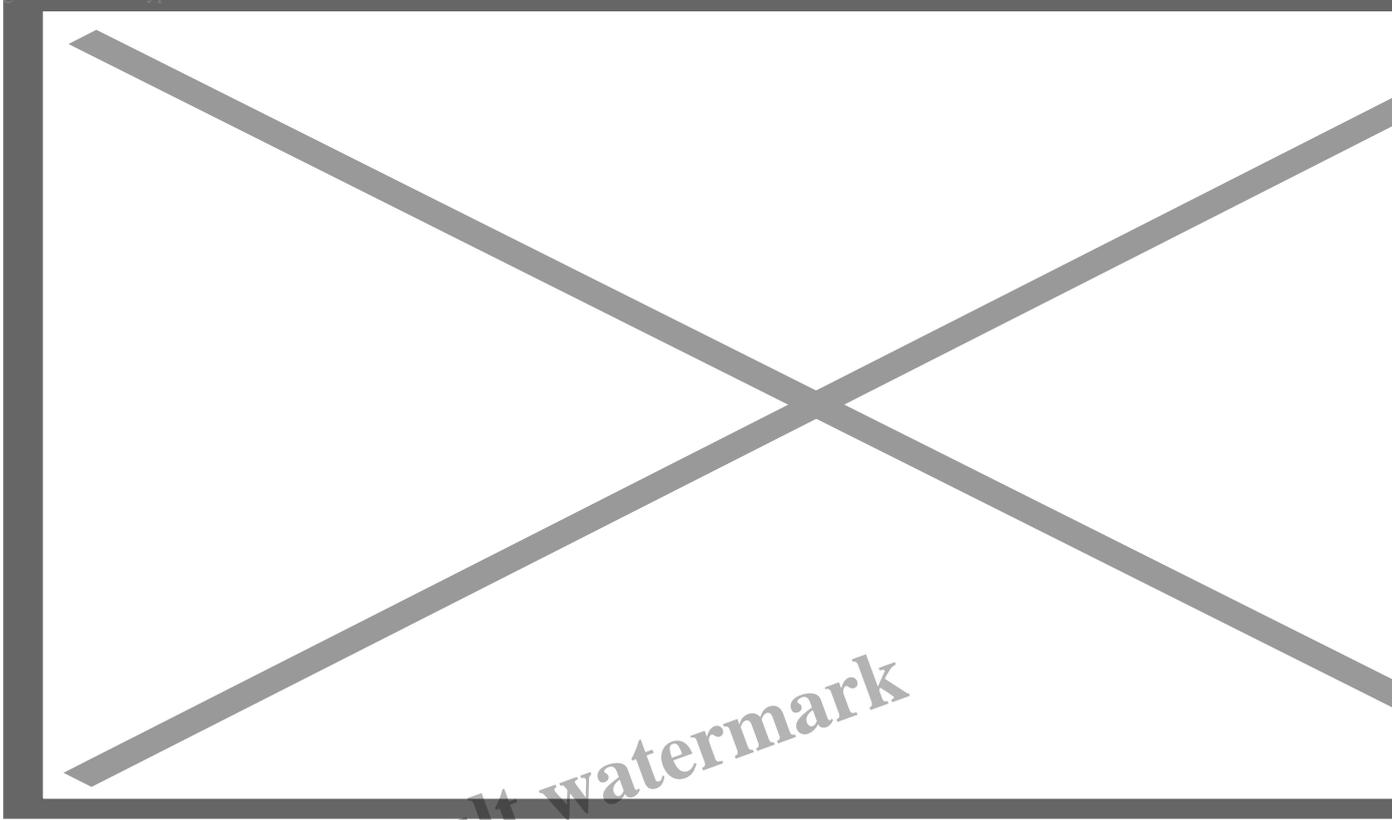
Ketika pasien/pelanggan datang ke apotek ingin membeli obat tertentu, namun stok obat kosong atau pelanggan tidak bisa menebusnya karena mahal, maka Apoteker boleh mengganti obat tersebut dan menawarkan obat generik berlogonya. Dengan syarat memiliki ekivalensi farmasetik yang sama, zat aktif sama, dan kekuatan sediaan yang sama disertai dengan penjelasan bahwa efikasi obat tersebut sama dengan harga yang lebih murah.

Teknik *down selling* ini berguna untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan kepuasan pasien/pelanggan karena tawaran harga yang lebih murah disertai penjelasan dari apotek.

Catat Kejadian Penjualan Tertolak

Kejadian penjualan tertolak karena stok yang kosong atau produk belum tersedia perlu dicatat. Hal ini untuk melihat potensi penjualan yang tertolak, produk apa saja yang tidak bisa terpenuhi dan estimasi nilai penolakannya. Sehingga, dapat dijadikan pertimbangan untuk pengadaan produk selanjutnya. Selain secara manual, mencatat kejadian penjualan tertolak dapat dilakukan dengan software pengolah apotek terbaik [Apotek Digital](#). [Apotek Digital](#) dapat membantu semua aktivitas pengelolaan di apotek seperti manajemen stok, manajemen pengguna, laporan yang otomatis, dan analisis yang dapat membantu strategi bisnis di apotek. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang software pengolah apotek, dapat dibaca [di sini](#).

Image not found or type unknown



Fitur Penjualan Tertolak di Apotek Digital

Category

1. Manajemen Apotek

Tags

1. mengganti obat
2. menolak pelanggan
3. penjualan tertolak
4. stok kosong

Date Created

19/08/2022

Author

ayesyaturul