



Tujuh Cara Agar Pelanggan Lebih Sering Belanja ke Apotek

Description

Salah satu tanda apotek bertumbuh bisa dilihat dari jumlah pelanggan yang datang ke apotek. Semakin banyak dan sering pelanggan yang datang dan berbelanja di apotek, maka semakin besar *sales* dan omzet apotek. Oleh karena itu, apotek perlu banyak menarik pelanggan baru serta mempertahankan pelanggan lama agar terus memilih apotek Anda sebagai partner penyedia kebutuhan kesehatan. *Bagaimana caranya untuk membuat pelanggan semakin sering berbelanja di apotek?* Berikut beberapa cara yang bisa dilakukan apotek.

Penuhi Permintaan Pelanggan – Jangan Menolak Pelanggan

Penolakan terhadap pelanggan biasanya terjadi karena stok habis atau produk tidak tersedia di apotek. Jangan buru-buru menolak permintaan pelanggan. Karena ini berarti apotek menolak penjualan yang berarti menolak pemasukan, mengurangi omzet, dan bisa membuat pelanggan menjadi tidak puas dan enggan berbelanja lagi di apotek Anda karena kesan apotek ‘tidak lengkap’. Usahakan untuk melengkapi produk di apotek. Jika stok produk tidak tersedia, apotek bisa melakukan beberapa hal seperti :

- Menawarkan alternatif pengganti/substitusi produk. Seperti mencarikan alternatif *brand* lain dengan kandungan zat aktif yang sama
- Melakukan teknik *downselling* atau *upselling*
- Jika memungkinkan, apotek bisa memberi opsi untuk mencarikan produk yang dicari pelanggan dan akan mengontak pelanggan jika produk sudah tersedia. Anda bisa bertanya kepada rekan sesama pebisnis apotek lainnya apakah produk tersebut tersedia di apotek mereka

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

Berikan Pelayanan yang Ramah dan Prima

Apotek perlu fokus untuk memberikan pelayanan yang ramah, prima, dan solutif terhadap

permasalahan/kebutuhan pelanggan yang datang. Dengan begitu, pelanggan menjadi senang dan puas terhadap layanan apotek. Pelanggan yang percaya dan puas pada pelayanan apotek akan cenderung 'balik lagi' ke apotek. Pelanggan puas ketika apa yang mereka dapatkan dari apotek setara atau melebihi harapan/ekspektasinya, misalnya layani pelanggan dengan ramah, berikan informasi obat yang relevan, dan lain-lain.

(Baca juga : [Tujuh Penyebab Pelanggan Tidak Puas dan Malas Balik Lagi ke Apotek](#))

Membuat Promo Rutin

Program promo yang tepat akan menarik banyak pelanggan datang dan berbelanja di apotek. Promosi erat kaitannya dengan penjualan, semakin baik promosi dilakukan maka peluang peningkatan penjualan juga menjadi lebih besar. Apotek bisa membuat program promo rutin. Promo dapat berupa diskon khusus produk tertentu, program tebus murah, dan menerapkan voucher tertentu untuk mendapatkan potongan harga, misalnya voucher diskon khusus produk multivitamin anak untuk memperingati hari anak nasional, dan lain-lain.

Membuat *Event* yang Mengundang Keramaian

Event atau kegiatan rutin yang dimaksud adalah kegiatan yang dapat melibatkan banyak orang dan membuat apotek ramai dikunjungi orang. Misalnya mengadakan penyuluhan mengenai obat-obatan terhadap warga sekitar, mengadakan pengecekan kesehatan secara gratis, senam kebugaran bersama, ataupun hal lainnya yang dapat menarik orang untuk dapat mengunjungi apotek Anda. Selain membuat apotek ramai dan semakin dikenali masyarakat, *event* juga bisa membantu apotek mendapatkan lebih banyak database calon pelanggan. Selanjutnya data ini bisa Anda manfaatkan untuk memberikan info dan promosi.

(Baca juga : [Strategi Digital Marketing untuk Meningkatkan Penjualan di Apotek](#))

Manfaatkan *Whatsapp Tools*

Mengapa apotek perlu memasarkan apoteknya melalui WhatsApp? Salah satu alasannya adalah karena sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi ini. WhatsApp juga memungkinkan penggunaannya untuk mengirimkan pesan, dokumen, gambar, dan video secara gratis. Apotek bisa memanfaatkan *WhatsApp Business* yang didesain untuk memudahkan pebisnis dalam melakukan promosi dan fokus melayani pelanggan.

Ada beberapa hal yang bisa apotek lakukan menggunakan *WhatsApp Tools* untuk membuat pelanggan senang dan terus belanja ke apotek, diantaranya :

- Mengirimkan struk digital via WhatsApp
- Memberikan informasi mengenai kesehatan dan layanan yang bisa pelanggan dapatkan di apotek
- Sarana komunikasi dan tanya jawab mengenai informasi obat dan kendala yang dialami pasien ketika menggunakan obat
- *Follow up* atau pengingat untuk pembelian pelanggan. Ini bisa diterapkan terutama untuk pasien kronis yang sering membeli obat secara berulang

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

Loyalty Program : Sistem Member Point dan Member Card

Apa yang bisa membuat pelanggan terus berbelanja dan meningkatkan jumlah pembeliannya? salah satunya adalah karena adanya reward ketika berbelanja. Inilah tujuan penerapan loyalty program berupa poin di suatu bisnis. Ketika pelanggan berbelanja, maka akan mendapatkan poin yang bisa dikumpulkan dan dimanfaatkan di pembelian selanjutnya untuk mendapat potongan harga atau hadiah tertentu.

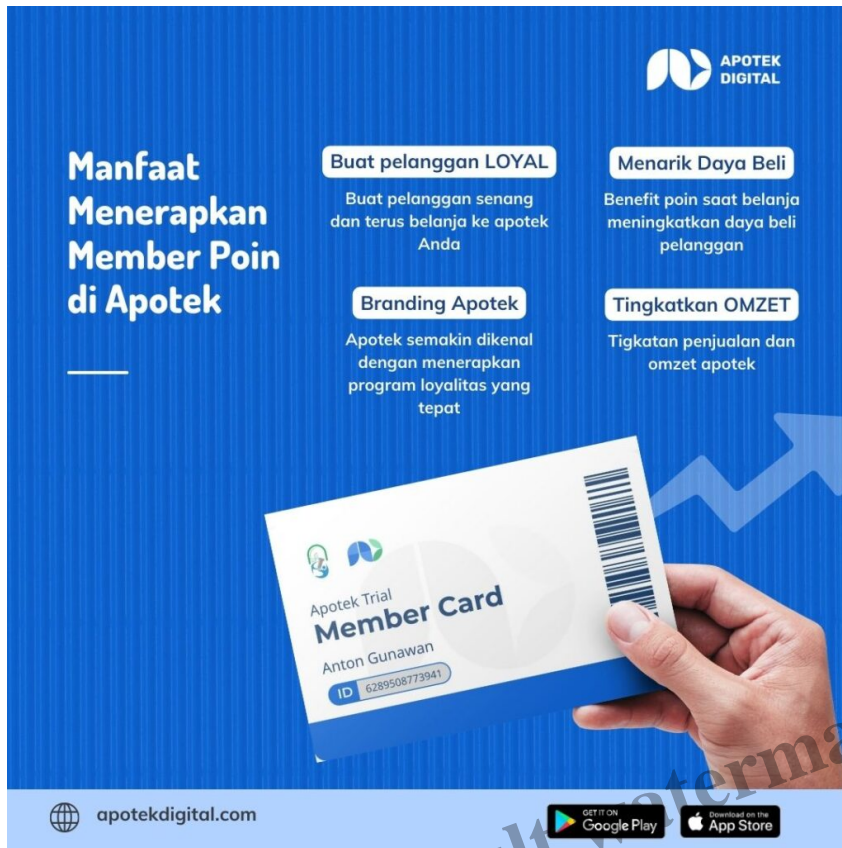
Ketika pelanggan menjadi *member* apotek dan ada poin yang bisa didapat dengan jumlah perbelanjaan tertentu maka akan membuat pelanggan merasa eksklusif dan loyal terhadap apotek. Ini dapat meningkatkan retensi pelanggan dan membuat mereka terus berbelanja ke apotek Anda.

(Baca juga : [Manfaat Program Membership untuk Pertumbuhan Bisnis Apotek](#))

Pakai Software yang Handal : [Apotek Digital](#)

Ada banyak hal yang bisa dilakukan software [Apotek Digital](#) untuk membantu meningkatkan penjualan dan mencegah kerugian di apotek. Bukan sekedar sistem POS biasa, Apotek Digital juga dilengkapi fitur untuk membantu apotek mengoptimalkan penjualan dan membuat pelanggan apotek terus berbelanja ke apotek. Diantaranya fitur Kontak Pelanggan, Program Promo (berupa diskon, bundling/paket produk, dan voucher diskon), WhatsApp Tools, dan yang terbaru ada program Member Point dan Member Card. Dengan fitur WhatsApp Tools, apotek bisa mengirimkan struk digital, mengirim pesan WhatsApp dan menjadwalkan pengiriman pesan kepada pelanggan.

Member point dan member card juga bisa menjadi tools yang bermanfaat untuk meningkatkan loyalitas dan mendorong pelanggan terus berbelanja di apotek. Ini bisa menjadi sarana branding yang menarik bagi apotek. Untuk apotek yang bercabang, poin juga bisa diakumulasi dan digunakan antar cabang, lho. Yuk cobain fiturnya gratis dan buat pelanggan apotek menjadi loyal dan menjadi lebih sering berbelanja ke apotek Anda!



Manfaat Menerapkan Member Poin dan Member Card di Apotek

Category

1. Manajemen Apotek
2. Tentang Bisnis Apotek

Tags

1. bisnis apotek
2. meningkatkan penjualan apotek
3. pelanggan sering ke apotek
4. strategi promosi apotek

Date Created

2024/07/22

Author

ayesyaturul