



Tujuh Penyebab Pelanggan Tidak Puas dan Malas Balik Lagi ke Apotek

Description

Bagi suatu bisnis termasuk apotek, pelanggan bisa dianggap hanya sebagai orang yang membeli produk atau jasa di apotek. Namun ternyata lebih dari itu, pelanggan merupakan aset untuk mengembangkan usaha apotek. Oleh karena itu, jangan sampai apotek membuat pelanggan tidak puas dan malas balik lagi ke apotek. Penting bagi apotek untuk memuaskan pelanggan yang datang ke apotek, sehingga mereka akan datang kembali ke apotek, menjadi loyal, dan selalu menjadi *hot market* untuk apotek.

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pertumbuhan bisnis apotek. Dapat diartikan berupa ukuran seberapa puas seorang pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang mereka terima. Pelanggan yang percaya dan puas pada pelayanan apotek akan cenderung 'balik lagi' ke apotek dan meningkatkan penjualan dan omzet apotek.

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

Pelanggan yang puas akan cenderung 'balik lagi' ke apotek. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dan kecewa dengan pelayanan apotek akan cenderung malas balik lagi ke apotek Anda. *Jangan sampai terjadi!* Berbagai macam hal bisa menyebabkan pelanggan kecewa dan malas berbelanja kembali ke apotek. *Apa saja penyebabnya?* Yuk kenali penyebabnya dan jangan sampai ketujuh hal ini menjadi penyebab pelanggan malas balik lagi ke apotek Anda!

Produk yang dicarinya tidak tersedia

Calon pelanggan datang ke apotek untuk mencari produk kesehatan seperti sediaan farmasi, alat kesehatan, dan BMHP. Ketika mereka mencari obat tertentu, namun ternyata produk tidak tersedia atau stoknya kosong. Lantas apa yang akan terjadi? Pelanggan bisa jadi kecewa karena apotek tidak bisa memenuhi kebutuhannya dan mencari apotek lain. Sesekali mungkin beberapa pelanggan bisa menerima alasan produk yang tidak tersedia. Namun jika sudah berulang kali, tentu pelanggan akan kecewa dan malas untuk kembali ke apotek Anda karena kesan apotek yang tidak lengkap.

Oleh karena itu, penting bagi apotek untuk bisa melakukan pengadaan yang efektif sesuai dengan

kebutuhan di apotek, [mengelola persediaan dengan baik](#), dan melakukan strategi penjualan tertentu agar pelanggan tidak pulang dengan tangan kosong dengan memberi beberapa rekomendasi jika produk tidak tersedia di apotek.

(Baca juga : [Jangan Sampai Apotek Anda Menolak Pelanggan](#))

Pelayanan buruk, karyawan tidak ramah

Apa yang Anda rasakan jika mendapat pelayanan yang buruk dan tidak ramah ketika berbelanja di suatu toko? Tentu, Anda akan merasa jengkel dan tidak ingin kembali ke toko tersebut. Begitu juga jika calon pelanggan menerima hal yang serupa dari apotek Anda. Misalnya karyawan penjualan/kasir yang tidak ramah bahkan jutek. Oleh karena itu, penting bagi semua karyawan di apotek untuk selalu bersikap baik dan ramah ketika melayani pelanggan di apotek. Seperti menerapkan salam, sapa, sigap ketika pelanggan datang, empati terhadap keluhan/kebutuhan, dan bersikap ramah. Penting juga bagi Apoteker Penanggungjawab Apotek dan pebisnis apotek untuk memberikan pelatihan yang sesuai mengenai bagaimana bersikap dalam menghadapi calon pelanggan apotek.

(Baca juga : [Jenis Pelatihan yang Dibutuhkan Karyawan di Apotek](#))

Harga produk kemahalan

Harga produk merupakan hal yang krusial ketika transaksi jual beli. Jangan sampai harga produk di apotek Anda terlalu mahal sehingga pelanggan mencari apotek lain. Namun juga jangan sampai harga produk terlalu murah karena bisa merugikan apotek. Oleh karena itu penting bagi apotek untuk menentukan harga jual yang sesuai dengan mempertimbangkan harga beli, PPN, dan *mark up* yang ditentukan apotek. Perhatikan juga HET (harga eceran tertinggi) obat, agar harga jual yang ditetapkan tidak lebih mahal dari HET.

(Baca juga : [Margin vs Mark Up, Apa Perbedaannya?](#))

Tidak memberi informasi obat yang cukup

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik di apotek menurut Permenkes Nomor 73 Tahun 2016. Memberikan pelayanan informasi obat dapat [meningkatkan penjualan di apotek](#), lho. *Bagaimana tidak?* ketika apotek mengoptimalkan pelayanan farmasinya, maka pelanggan akan merasa percaya kepada apotek, sehingga pelanggan menjadi puas. Bagi pelanggan/pasien akan lebih senang berkunjung ke apotek yang memberikan pelayanan farmasi seperti pemberian informasi obat daripada ke apotek hanya berjualan saja.

(Baca juga : [Optimalkan Pelayanan Informasi Obat Agar Apotek Semakin Dicintai Pelanggan](#))

Apotek tidak bersih dan rapi

Apotek yang terlihat tidak bersih dan tidak rapi akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penting untuk memperhatikan dan menjaga kebersihan apotek. Termasuk kerapian sarana dan

etalase produk di apotek. Etalase luar yang rapi juga bisa meningkatkan penjualan apotek *Iho*. Misalnya menyusun produk obat bebas dan suplemen kesehatan dengan rapi bisa mempermudah calon pelanggan untuk melihat produk tersebut hingga akhirnya membeli produk tersebut.

(Baca juga : [Sarana dan Prasarana yang Harus Ada di Apotek](#))

Pelayanan yang lama

Pelanggan harus menunggu lama untuk membeli obat, menebus resep, atau mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek? Hati-hati, pelanggan bisa jadi tidak puas dan enggan kembali ke apotek Anda. Oleh karena itu penting bagi apotek untuk mengoptimalkan pelayanan di apotek agar efisien dan tidak lama. Seperti dengan memanfaatkan software untuk pengelolaan apotek.

Pilihan metode pembayaran terbatas

Di zaman sekarang, metode pembayaran secara *cashless* atau non tunai semakin diminati. Metode pembayaran non tunai ini seperti penggunaan kartu debit, transfer bank, uang elektronik, dan QRIS. Oleh karena itu, apotek juga sebaiknya bisa menyesuaikan dengan menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran untuk mempermudah pelanggan.

Itu dia beberapa hal yang bisa menyebabkan pelanggan tidak puas dan malas 'balik lagi' ke apotek. Jangan sampai terjadi di apotek Anda. Manfaatkan teknologi digital seperti penggunaan software [Apotek Digital](#) untuk memudahkan aktivitas pengelolaan dan pelayanan di apotek. Dengan [Apotek Digital](#), manajemen persediaan menjadi lebih rapi, kasir lebih mudah dan cepat, deteksi perubahan harga modal lebih mudah, serta *support* untuk berbagai metode pembayaran dari cash, kredit/hutang, transfer bank, QRIS, e-wallet, dan lain-lain. Rasakan kemudahan mengelola apotek lebih handal dan efisien dengan Apotek Digital. Coba gratis [disini](#).



"Kelola apotek jadi mudah dan handal dengan
Apotek Digital"



Category

1. Manajemen Apotek

Tags

1. pelanggan apotek

Date Created

23/08/2023

Author

ayesyaturul