LAS EMOCIONES EN LA FARMACIA

PÍLDORA FORMATIVA - BEATRIZ DÍAZ CARRASCO

Y TÚ, ¿CÓMO GESTIONAS LAS EMOCIONES DE LA FARMACIA?

¿Aún no las gestionas? ¿Quieres saber los beneficios de gestionarlas? Seguro que estás pensando, no sé para que he hecho clic aquí, si las emociones no me van a hacer ganar más dinero, o dispensar más en la Farmacia, o fidelizar a mis pacientes, o ganarme la confianza de ellos que tanto cuesta, o ir a trabajar con más entusiasmo, etc.

El **objetivo** que persigue esta píldora, es que al finalizar su lectura seamos capaces de poner en práctica el "**Consejo Emocional**" para evaluar a medio-largo plazo los innumerables beneficios que éste tiene para el buen funcionamiento de nuestra Farmacia. Empezaré diciéndote, que con las Emociones puedes conseguir que tu Farmacia llegue hasta donde tu quieras. ¡Tú decides! Tienes unos minutos para hacerlo.

Tener en cuenta las **emociones de vuestros pacientes** cuando acuden al mostrador de la Farmacia es clave para lograr una **dispensación exitosa**. Fijarse, observar y **escuchar activamente** lo que dicen y cómo lo dicen os ayudará a saber su estado de ánimo y a actuar en función de éste. Utilizar expresiones como: "*Me preocupo por ti*", "*te entiendo*", "*me pongo en tu lugar*", "*desahógate*", "*te escucho*", etc. Dichas expresiones harán que el paciente cada vez se encuentre más cómodo y nos facilite más información sobre él, lo que **en un futuro nos será de gran ayuda para satisfacer sus necesidades e incluso adelantarnos a ellas**.

¿EN QUÉ CONSISTE LA ESCUCHA ACTIVA?

ESCUCHAR → RESPETAR → OBSERVAR → NO IMPONER

La escucha activa se basa en atender a lo que el paciente nos está contando no sólo con palabras. Observar su comunicación no verbal y la emocionalidad de lo que nos cuenta es clave para obtener más información sobre él y sus necesidades inmediatas y futuras. El Respeto y la NO imposición son las claves para que nuestro paciente se sienta libre en la Farmacia.

HACERLES SENTIR COMO EN CASA: DISPENSAMOS "SOLUCIONES"

La mayoría de nuestros pacientes acuden a la Farmacia con PROBLEMAS y lo único que buscan es una SOLUCIÓN. De ahí, que puedan sentirse más vulnerables a ciertas atenciones o consideraciones con ellos.

PROBLEMA » SOLUCIÓN

Para hacerles sentir "*como en casa*" os propongo que:

- Hagáis "**contacto**" con ellos desde que entran por la puerta. Que sientan que los habéis visto. Puede ser con una mirada, un *"hola"*, "*buenos días*", *"buenas tardes"*, y si nos sabemos su nombre, no dudar en un: "*hola Manuel*".
- Comenzar siempre interesándonos por él, por como está. Emplear tiempo de calidad en ello, traerá beneficios a largo plazo en forma de fidelización y que hablen bien de nuestra farmacia y lo "maj@s" que somos.

La ***"recompensa"*** por prestar atención a las emociones en la farmacia, será conseguir la **CONFIANZA** de nuestros pacientes y por lo tanto su **FIDELIDAD**.

PRACTICAR EL "CONSEJO EMOCIONAL"

Un paciente satisfecho, contento, que se siente comprendido, que se siente querido, se volverá a casa con sus necesidades cubiertas, tanto las físicas en forma de medicamentos y productos como las psíquicas en forma de BIENESTAR general.

Porque en las Farmacias NO VENDEMOS, DISPENSAMOS. Y porque esa dispensación va ligada a un CONSEJO, te invito a ir mas allá, y a que pongas en práctica lo que llamo un "CONSEJO EMOCIONAL" donde transmitas el conocimiento y la información, unido a la sensación de bienestar. Si el PACIENTE vuelve lo habrás conseguido.

Para llevar a cabo el "consejo emocional" te propongo que en tu próxima dispensación:

- Prestes atención al tono de voz que utilizas. Trata de que sea un tono moderado, donde hables con un lenguaje claro que pueda entender tu paciente.
- Realices contacto visual en todo momento cuando estés hablándole al cliente.
- Hagas referencia siempre que puedas a su "problema" con expresiones "positivas" que le hagan sentir reconfortado.

RECUERDA QUE...

Si no "cultivas" un buen ambiente en el equipo de trabajo, nada de esto podrá aplicarse. Todos hemos oído alguna vez que **uno transmite de la misma forma en la que siente**. Si nuestra mente se "encuentra secuestrada" por algún estado de ánimo, todos nuestros actos estarán enfocados al mismo. Por eso, cuando al entrar por la Farmacia, y hablar con tus compañer@s detectes un "*no se qué*" ;), trata de resolverlo, para que el día o la jornada no caiga en "saco roto".