



Мнение специалиста

Общение провизора с покупателями пожилого возраста



А **Пляка Л. В.**
доцент кафедры педагогики
и психологии ИПКСФ НФаУ, канд.
психол. наук, практический
психолог высшей категории

Специфика работы сотрудников аптеки состоит в том, что им приходится постоянно общаться с большим количеством различных людей. Дифференцированный подход провизоров к покупателям разного пола и возраста является обязательным.

Значительная часть обращающихся в аптеки пациентов — люди пожилого возраста. Обслуживание этой категории клиентов в аптеке имеет свою специфику, которая связана с возрастными изменениями психики, ухудшением концентрации внимания, памяти, зрения, слуха пожилых людей. Провизорам

необходимо уметь наладить контакт с людьми старшей возрастной категории, учитывая их психологические особенности.

Психологические особенности людей пожилого возраста:

- У многих людей с возрастом серьезно **ухудшается зрение**, поэтому фармацевтическому работнику следует помочь пожилому покупателю прочитать аннотацию, а также написать крупными буквами на упаковке лекарственного средства особенности его приема, если это потребуется.
- У пожилых людей значительно **ухудшается слух**, они болезненно воспринимают громкие звуки, поэтому разговаривать с ними надо короткими фразами, медленно и четко. Неправильно выбранная работником аптеки громкость голоса может послужить началом конфликта.
- Поскольку **внимание** пожилых людей очень **рассеяно**, обслуживая такого покупателя, работник аптеки не должен отвлекаться на разговоры с другими покупателями и телефонные звонки.
- Людям старшей возрастной категории **сложно воспринимать много новой информации**. Поэтому провизорам следует

говорить спокойно, избегать общих фраз, длинных предложений и сложной медицинской терминологии в процессе беседы.

- Пожилые люди более тщательно подходят к выбору лекарственного средства и ориентируются **на цену**. Для принятия решения о покупке чего-либо нового и современного, квалифицированная консультация работника аптеки будет очень важна. Разговор должен носить форму краткого диалога и содержать только те слова, которые убедят клиента в эффективности лечения.
- При общении с пожилыми людьми недопустимы проявления раздражительности, спешки, нетерпеливости, неприязни. Тактичный и сдержанный разговор с клиентом аптеки имеет немаловажное значение для установления личных симпатий между ним и провизором.
- Посетители аптек старшей возрастной категории консервативны, они склонны обращаться к определенному фармацевтическому работнику, с которым сложилось взаимопонимание, поэтому профессиональное и обходительное общение с ними способствуют сохранению их лояльности.

Работники аптек должны помнить, что независимо от пола и возраста пациенты аптеки ждут от них профессионализма, внимания, понимания, желания оказать помощь в выборе фармацевтического препарата.