

# Qualidade no Atendimento para Farmácias e Drogarias



# Introdução

- Brasil:
  - Venda de medicamentos é restrita a estabelecimentos devidamente registrados em órgãos específicos;
  - Responsáveis pela restauração e/ou manutenção da saúde das pessoas;
  - Farmácias ou drogarias.

Prescrição por  
profissionais  
especializados

Farmácia

Venda correta e  
responsável

Promoção da saúde

# Conceitos

- Lei nº 5.991, de 17 de Dezembro de 1973:
  - Dispõe sobre o Controle Sanitário do Comércio de Drogas, Medicamentos, Insumos Farmacêuticos e Correlatos, e dá outras Providências.

# Conceitos

## Droga

- Substância ou matéria-prima que tenha a finalidade medicamentosa ou sanitária;

## Medicamento

- Produto farmacêutico, tecnicamente obtido ou elaborado, com finalidade profilática, curativa, paliativa ou para fins de diagnóstico;

## Insumo farmacêutico

- Droga ou matéria-prima aditiva ou complementar de qualquer natureza, destinada a emprego em medicamentos, quando for o caso, e seus recipientes;

## Correlato

- O que não for enquadrado nos conceitos anteriores, cujo uso esteja ligado à proteção da saúde, higiene ou fins diagnósticos, cosméticos perfumes, produtos dietéticos, óticos, acústica médica, odontológicos e veterinários.

# Conceitos

## A dispensação de medicamentos é privativa de:

### Farmácia

- Estabelecimento de manipulação de fórmulas magistrais e oficinais, de comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos, compreendendo o de dispensação e o de atendimento privativo de unidade hospitalar ou de qualquer outra equivalente de assistência médica;

### Drogaria

- Estabelecimento de dispensação e comércio de drogas, medicamentos, insumos farmacêuticos e correlatos em suas embalagens originais;

### Postos de medicamentos ou unidades volantes

- Estabelecimento destinado exclusivamente à venda de medicamentos industrializados em suas embalagens originais e constantes de relação elaborada pelo órgão sanitário federal, publicada na imprensa oficial, para atendimento a localidades desprovidas de farmácia ou drogaria;

### Dispensário de medicamentos

- Setor de fornecimento de medicamentos industrializados, privativo de pequena unidade hospitalar ou equivalente.

# Obrigatoriedade

- Ter um farmacêutico presente durante todo o horário de funcionamento.
  - Responsabilidade profissional de orientar quanto ao uso adequado dos medicamentos.



# Dispensação

- Compreende o processo de relacionamento pessoal com os clientes, atendimento, venda de produtos, recepção de pedidos, entrega dos medicamentos e cobrança de valores.



# Organização da farmácia

- Ser atrativa para os clientes e atender as exigências da legislação sanitária;
- Quando o consumidor entrar na loja, precisa ter uma visão geral do que há dentro dela para facilitar a sua escolha;
- Organização é essencial para evitar confusões e trocas no momento da venda e também para a manutenção do controle do estoque.



# Atendimento em farmácia

“Se contrata pelo conhecimento e se demite pelo comportamento.”



**Profissional  
qualificado**

**Relação mais  
próxima com o  
público**



**Expectativa de  
solução para o  
problema**

**Promover sempre  
o melhor para os  
clientes e  
estabelecimento**

# Atendimento em farmácia

- Repassar informações sobre:
  - Nome do medicamento;
  - Indicação terapêutica do medicamento;
  - Posologia;
  - Precauções;
  - Efeitos colaterais;
  - Interações (fármaco x fármaco; fármaco x alimento; fármaco x exames laboratoriais).

NÃO FALE	FALE
Não sei não	Vou (vamos) verificar
Não, não podemos fazer isso!	Eis o que podemos fazer...
Você terá que...	É preciso...
Só um minutinho...	O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos...
Iniciar a frase com NÃO	Sugira o que pode ser feito.

# Apresentação pessoal

- Vestuário, postura e a linguagem;
- Assim como as empresas devem se preocupar com a embalagem do produto ou a estrutura física de suas lojas;
- Ficar sempre atento aos cuidados de higiene pessoal e bucal;
- Se você usa cabelos longos, procure prendê-los para trabalhar;
- Homens devem manter a barba sempre feita;
- Evitar excessos de maquiagem e perfumes fortes, bem como adornos, pingentes e pulseiras;
- Além de lavar as mãos várias vezes ao dia;
- Manter os uniformes sempre limpos, sem manchas ou respingos;
- Em hipótese alguma fumar dentro da farmácia ou consumir bebidas alcoólicas.

# Apresentação pessoal

- Ficar com os cotovelos apoiados o tempo todo sobre o balcão de atendimento;
- Jamais ficar passando as mãos sobre o rosto, demonstrando desinteresse pela venda;
- Fazer qualquer refeição no espaço de vendas, sempre utilizar o local adequado;
- Evitar colocar objetos pessoais sobre o balcão;
- Ficar desnecessariamente usando o computador da farmácia para uso pessoal;
- Roer as unhas, colocar as mãos na boca no recinto de compras da farmácia;
- Tecer comentários sobre outros clientes na frente do cliente atual;
- Rabiscar papéis, blocos de anotação sem a menor necessidade;
- Usar o celular pessoal na frente dos clientes.

- **Por que os consumidores compram mais no concorrente, mesmo que os preços da sua farmácia sejam mais vantajosos?**
- **O motivo pode estar na forma do atendimento prestado ao cliente?**
- Pesquisas estimam que de cada **10 clientes insatisfeitos** com o atendimento na farmácia, apenas **2 reclamam** para o gerente, os outros **8 clientes procuram imediatamente a concorrência**.
- A maioria dos clientes gostam de ser notados e querem ser bem tratados e bem atendidos pelos colaboradores.
- Focar somente nas estratégias de precificação e não pensar nos entornos que regem uma venda, pode estar sendo o ponto de ruptura.
- Felizmente o atendimento na farmácia pode ser melhorado com simples técnicas e treinamentos especializados.

# Fidelização do cliente

- A experiência do cliente na loja deve ser levada em consideração para oferecer um alto nível de qualidade do atendimento na farmácia.
- Para isso, você precisa oferecer facilidade e comodidade ao seu cliente durante as compras.
- A disposição dos produtos de maneira que facilite a localização do item, além do atendimento sempre disponível em caso de qualquer necessidade, são fatores importantes para a fidelização do cliente.
- Isso porque, ao ir até uma farmácia, o consumidor espera ser bem atendido por um profissional capacitado.
- O atendente precisa ter um bom conhecimento dos produtos e mostrar simpatia na fala.

# Atendimento na entrada

- O colaborador deve estar atento no momento em que o cliente entra na farmácia.
- Espere o cliente andar de 2 a 3 passos ao entrar na farmácia;
- Abordar o cliente sempre com um sorriso no rosto.
- Uma boa prática é oferecer o Tabloide de Ofertas da farmácia, se o cliente rejeitar a atenção do colaborador, o mesmo não deve insistir.
- Existem perfis de clientes que não querem ser incomodados.

# Atendimento na entrada

- Fale seu nome e dê boas vindas em nome da farmácia;
- Seja breve e verifique se o cliente precisa da sua ajuda.
- Faça com que o cliente tenha sua atenção total, trate como se fosse o único cliente na farmácia;
- Não tente adivinhar ou completar as frases do cliente, isso passará a impressão de impaciência;
- Faça perguntas abertas, de preferência que comecem com as palavras “o que, quando, onde, como, porque, quanto”.



# Atendimento no balcão

- Quando o cliente se dirige para o balcão muitas vezes ele não está decidido ou talvez nem se recorda do medicamento que foi comprar.
- Nessa fase o colaborador deve iniciar uma investigação de modo que não seja invasiva, mantendo sempre o conforto e descrição com o cliente.
- Isso acontece porque muitas pessoas tem receio de conversar abertamente com o balconista sobre o que deseja comprar ou falar da doença que está em tratamento.

# Atendimento no balcão

- Analise verdadeiramente qual o melhor produto para o cliente;
- Não critique o receituário ou medicamento prescrito com opiniões pessoais;
- Ética e confidencialidade ao tratar de questões delicadas de saúde;
- Responsabilidade para orientar corretamente o uso do medicamento;
- Fale no tempo do cliente, não apresse e nem alongue o atendimento.

# Atendimento no caixa

- Atenção na conferência dos produtos para não haver erros que possam constranger o cliente;
- Serenidade ao falar das condições de pagamento e sempre escolher a melhor opção para o cliente;
- Se o cliente permitir, sugerir produtos que vão agregar;
- Sempre manter o sorriso e simpatia em toda a finalização da venda;
- Se possível acompanhar o cliente até a porta de saída da farmácia.

A satisfação do cliente é a relação entre o que ele viu (realidade) e o que ele esperava (expectativa).



**INSATISFEITO:**  
Expectativa  $>$  Realidade

**SATISFEITO:**  
Expectativa  $=$  Realidade

**ENCANTADO:**  
Expectativa  $<$  Realidade

# Você seria seu cliente?

Personalizando o atendimento	Demonstrando interesse em solucionar o problema	Um excelente relacionamento com o cliente é questão de <b>ATITUDE</b>	Direcionando a energia e empenho contra o problema
Agindo com profissionalismo sem apontar culpados	Assumindo uma postura firme e assertiva		Escutando o cliente com atenção
Mantendo a calma	Deixando o cliente pensar		Fazendo perguntas com cautela



**SEG**

Sistema de Ensino Gaúcho