

ΝΙΚΟΣ ΤΡΑΝΤΟΣ

ΔΕΝ ΣΕ ΚΟΥΡΑΖΕΙ
ΤΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ
ΣΕ ΚΟΥΡΑΖΕΙ
Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΤΟ ΖΕΙΣ

*Όλα όσα δεν σου δίδαξαν ποτέ για το
πώς να αναπτύξεις τις προσωπικές και
στρατηγικές σου δεξιότητες, έτσι ώστε
να ηγηθείς πραγματικά του φαρμακείου σου*

 ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΡΜΟΣ

Αφιερωμένο από καρδιάς σε όλους όσους
εμπιστεύτηκαν τις εκπαιδεύσεις μου,
την συμβουλευτική μου υποστήριξη,
άκουσαν τις ιδέες και τις προτάσεις μου
και με τίμησαν όλα αυτά τα χρόνια,
με την συνεργασία τους.

Σημείωση του συγγραφέα

Αυτό το βιβλίο - εγχειρίδιο γράφτηκε με σκοπό να γίνει τροφή για σκέψη, έναυσμα για αλλαγή και βελτίωση, κυρίως για κάθε φαρμακοποιό που δίνει την καθημερινή του μάχη μέσα σε ένα κοινοτικό φαρμακείο. Προτίμησα να το γράψω με ύφος και λόγο άμεσο, ευθύ και κάποιες φορές ίσως προκλητικό, σαν να είμαι δίπλα σου και να σε συμβουλευώ από κοντά. Ο τρόπος της συγγραφής του ακολουθεί τις τεχνικές του mentoring και coaching που χρησιμοποιώ στην συμβουλευτική και μέσα απο αντιθετικές προτάσεις, ρητορικές ερωτήσεις και δυναμικά κλεισίματα των ενοτήτων, προσπάθησα να κάνω το υλικό πιο εύπεπτο και πρακτικά χρήσιμο για σένα. Ελπίζω ειλικρινά να σου φανεί χρήσιμο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	13
----------------	----

Ο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΚΟΣΜΟΣ ΤΟΥ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΟΥ

1. Ο φαρμακοποιός που δεν εξαντλείται	17
2. Mental Fitness για εσάς τους φαρμακοποιούς	20
3. Το σύνδρομο του “καλού παιδιού” στο φαρμακείο ...	22
4. Πότε η τελειομανία γίνεται πρόβλημα μέσα στο φαρμακείο	23
5. Πώς να διαχειρίζεσαι τις δύσκολες ημέρες, χωρίς να μεταφέρεις την ένταση στην ομάδα	25
6. Η διαχείριση του θυμού και της αγένειας των πελατών σου, χωρίς όμως συναισθηματική φθορά	27
7. Η ψυχολογία της ευθύνης	28
8. Η δύναμη της προσωπικής ταυτότητας	30

Η ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ Η ΟΜΑΔΑ

9. Η συναισθηματική νοημοσύνη του φαρμακοποιού- manager	33
10. Πώς δημιουργείται η κουλτούρα εμπιστοσύνης μέσα σε ένα φαρμακείο	35
11. Η τέχνη του feedback (ανατροφοδότηση) στο φαρμακείο	39
12. Ας δούμε 5 τύπους εργαζομένων, που συναντά κάθε φαρμακοποιός - manager - ηγέτης	41

13. Τοξικοί εργαζόμενοι μέσα στο φαρμακείο	43
14. Η Παγίδα του Micromanagement	45
15. Quiet Quitting (η σιωπηλή παραίτηση) μέσα στο φαρμακείο	46
16. Πώς να κρατήσεις τους καλούς συνεργάτες, σε μία εποχή που όλοι αλλάζουν δουλειά	47
17. Αυτή είναι η νέα γενιά των εργαζομένων στα φαρμακεία	49
18. Η πρόσληψη που θα σου κοστίζει ακριβά	51
19. Η Αξιολόγηση είναι που αλλάζει τους Ανθρώπους και τα Φαρμακεία	55
20. Να μάθεις να ηγείσαι χωρίς φόβο	66

Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

21. Η γλώσσα του σώματος πίσω από τον πάγκο	69
22. Η δύναμη της φωνής	72
23. Η Ενεργητική ακρόαση στο φαρμακείο	73
24. Πώς να λες “όχι” σε πελάτες χωρίς να χαλάς τη σχέση σου μαζί τους	74
25. Δύσκολοι πελάτες ή δύσκολες επικοινωνίες;	76
26. Storytelling στο φαρμακείο	77
27. Το φαρμακείο ως χώρος ψυχολογικής ασφάλειας για τον πελάτη	80
28. Οι πελάτες δεν αγοράζουν μόνο προϊόντα	81
29. Η επικοινωνία σε στιγμές κρίσης	83

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

30. Αλήθεια, πώς τα πηγαίνεις με την λήψη αποφάσεων;	85
31. Ας μιλήσουμε για την ψυχολογία της εμπιστοσύνης, μέσα στο σύγχρονο φαρμακείο	94

32. Customer Experience στο φαρμακείο	95
33. Ο φαρμακοποιός ως personal health advisor	99
34. Το φαρμακείο και το Personal Brand σου	100
35. Γιατί τα πιο επιτυχημένα φαρμακεία έχουν ισχυρή κουλτούρα ομάδας	101
36. Ηγεσία σε περιόδους πίεσης	103
37. Η Αξία της Στρατηγικής σκέψης, για φαρμακοποιούς	104

ΤΟ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

38. Το φαρμακείο του 2036 θα χρειάζεται περισσότερο ανθρώπινες δεξιότητες παρά προϊόντα	111
39. ΑΙ και φαρμακείο	113
40. Η νέα εποχή της εμπιστοσύνης	114
41. Ο φαρμακοποιός του μέλλοντος	116

Επιλογος	119
--------------------	-----

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Γιατί πια το φαρμακείο αλλάζει πιο γρήγορα από ποτέ

Θυμάμαι μια συνάντησή μου προ διετίας με έναν πελάτη μου φαρμακοποιό, που είχε είκοσι πέντε χρόνια εμπειρίας, ήταν γεμάτος γνώση, ένας άψογος Άνθρωπος και εξαιρετικός επιστήμονας. Καθόταν απέναντί μου και μου είπε κάτι που με στενοχώρησε πολύ: «Έκανα, βρε Νίκο, όλα όσα μου είπαν. Σπούδασα, δούλεψα πολύ, έμαθα τα πάντα για τα φάρμακα. Και όμως νιώθω ότι τα πάντα γύρω μου άλλαξαν και εγώ έμεινα κολλημένος στο παρελθόν, βλέπω ότι δεν τα καταφέρνω πια...»

Αυτή η κουβέντα του είναι που με έκανε να αποφασίσω να γράψω αυτό το βιβλίο - εγχειρίδιο.

Το φαρμακείο της τελευταίας δεκαετίας δεν μοιάζει με αυτό που ξέραμε. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η έλευση των μεγάλων αλυσίδων, η αλλαγή στη συμπεριφορά του καταναλωτή, η νέα γενιά των εργαζόμενων, ο παρα-πληροφορημένος ασθενής που έρχεται στο φαρμακείο έχοντας ήδη ψάξει τα πάντα στο internet... και όλ' αυτά δεν είναι απλώς τάσεις. Είναι μια νέα πραγματικότητα, που απαιτεί και ένα νέο τρόπο σκέψης και, φυσικά, ένα νέο τρόπο δράσης.

Και εδώ είναι το παράδοξο: σχεδόν όλοι οι φαρμακοποιοί που έχω γνωρίσει (που είναι αρκετά πάνω από πεντακόσιοι) μέσα από τη 15ετή ενασχόλησή μου με τον κλάδο, είναι εξαιρετικά καταρτισμένοι επιστημονικά. Ξέρουν από φαρμακολογία, αλληλεπιδράσεις, πρωτόκολλα. Κάποιοι ξέρουν και από οικονομικά, κάποιοι ξέρουν και να πουλάνε καλά. Αυτό όμως που κανείς δεν τους δίδαξε προφανώς, είναι το πώς να διαχειρίζονται τον εαυτό τους μέσα σε αυτό το περιβάλλον. Πώς να ηγούνται της ομάδας τους. Πώς να δημιουργούν νέες εμπειρίες για τους πελάτες τους. Πώς να μη φθείρονται τελικά από την καθημερινότητα.

Το φαρμακείο πια αλλάζει γρήγορα. Η ερώτηση δεν είναι αν θα αλλάξεις κι εσύ, αλλά αν θα το κάνεις συνειδητά, στον χρόνο που πρέπει και με τον τρόπο που πρέπει, ή αν θα αφεθείς να σε παρασύρει το ρεύμα.

Από τον επιστήμονα στον ηγέτη ανθρώπων και δημιουργό εμπειριών

Στις σχολές φαρμακευτικής μαθαίνεις να σκέφτεσαι σαν επιστήμονας. Αυτό είναι πολύτιμο και αναγκατάστατο. Όμως την ώρα που στέκεσαι πίσω από τον πάγκο ή μέσα στην σάλα του φαρμακείου σου, δεν είσαι μόνο επιστήμονας. Είσαι ο άνθρωπος που κάποιος εμπιστεύεται τη στιγμή που ανησυχεί για την υγεία του ή την υγεία της οικογένειάς του. Είσαι ο ηγέτης μιας μικρής ή μεγαλύτερης ομάδας.

Είσαι αυτός που θα δημιουργήσει, ή θα καταστρέψει, μια εμπειρία για τους πελάτες του μέσα σε λίγα λεπτά.

Η μετάβαση από τον επιστήμονα στον ηγέτη ανθρώπων και δημιουργό εμπειριών δεν γίνεται δυστυχώς αυτόματα με τα χρόνια. Γίνεται με συνειδητή δουλειά. Με αυτογνωσία. Με την ανάπτυξη δεξιοτήτων, που δεν διδάσκονται δυστυχώς οργανωμένα σε καμία αίθουσα, όπως δεξιότητες επικοινωνίας, διαχείρισης συναισθημάτων, δημιουργίας εμπιστοσύνης, ανθεκτικότητας.

Αυτό το βιβλίο - εγχειρίδιο δεν γράφτηκε για να νιώσεις τελικά λιγότερο επιστήμονας. Γράφτηκε για να σε βοηθήσει να γίνεις και κάτι παραπάνω από αυτό που έχεις καταφέρει να είσαι μέχρι τώρα.

Το νέο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δεν είναι μόνο τα φάρμακα ή/και τα προϊόντα

Για χρόνια, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του φαρμακείου ήταν η εγγύτητα, η εξυπηρέτηση και η επιστημονική γνώση. Σήμερα αυτά δεν αρκούν από μόνα τους. Ο ασθενής - πελάτης έχει επιλογές. Έχει internet, έχει e-pharmacies, έχει μεγάλες αλυσίδες που εφαρμόζουν πολύ ανταγωνιστικές πολιτικές.

Το νέο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, λοιπόν, πρέπει να είσαι εσύ.

Η σχέση που χτίζεις. Η εμπιστοσύνη που εμπνέεις. Ο τρόπος που κάνεις κάποιον ασθενή - πελάτη σου να νιώσει ότι τον βλέπεις πραγματικά όχι σαν

αριθμό ή σαν μία ακόμη συνταγή, αλλά σαν έναν ιδιαίτερο, ξεχωριστό Άνθρωπο. Ακόμη, η στρατηγική σου σκέψη και η λήψη των σωστών αποφάσεων, η αποτελεσματική διαχείριση της ομάδας σου, είναι πεδία στα οποία θα πρέπει ν' αφήσεις το ξεχωριστό αποτύπωμά σου.

Όλα αυτά δεν μπορεί να σου τα αντιγράψει εύκολα κανείς. Αλλά απαιτείται από σένα να δουλέψεις τον εσωτερικό σου κόσμο και την ανάπτυξή σου εξίσου σκληρά με το επαγγελματικό σου προφίλ και, πάνω απ' όλα, απαιτείται να το πάρεις απόφαση ότι αξίζει να δοκιμάσεις να το κάνεις. Μακάρι αυτό το βιβλίο - εγχειρίδιο να σε βοηθήσει και να ξεκινήσεις.