

выдох и повернитесь к клиенту лицом.

Если покупатель продолжает возмущаться и ваши приветливые фразы не обезоружили его, используйте прием под названием «Я-высказывание». Благодаря ему вы научитесь контролировать свои чувства и не дадите негативным эмоциям накапливаться, разрушая организм. Фраза, которую вы можете сказать, звучит так: «Когда меня несправедливо оскорбляют (обвиняют), я испытываю гнев (досаду, обиду, боль)». Что это даст? Прежде всего — эффект неожиданности. Пока покупатель будет сообщать, что вы этим хотели сказать, у вас появится передышка, во время которой можно будет перевести разговор в более нейтральное русло. Возьмите этот прием на вооружение — он будет вам подмогой в любой конфликтной ситуации. Важно только правильно им пользоваться. Говорите эту фразу доброжелательным тоном. Вы ведь не собираетесь вести военные действия, вы просто хотите спокойно работать. **Высказавшись таким образом, вы, по крайней мере, заставите разъяренного человека на какое-то время задуматься и помолчать.** Взяв тем временем ситуацию под контроль, вы сможете окончательно погасить конфликт.

С ВЕРОЙ В СЕБЯ И СВОЮ ПРОФЕССИЮ

Если бы наши покупатели все до одного имели мягкий характер, без сомнения, нам жилось бы легче. Но это далеко не так, а нам нужен каждый клиент. Поэтому мы постараемся следовать старинной мудрости: **«Если не можешь изменить ситуацию, то измени свое отношение к ней».** Возможно, вы испытываете чувство вины перед такими покупателями, нанося вред прежде всего себе. Вы ведь уверены в том, что ваша работа направлена на помощь людям, а это ощущение поможет вам получать удовольствие от своей работы. Для своих клиентов вы можете заготовить стандартные ответы типа: «Наши цены соответствуют качеству предлагаемого нами товара» или «Цены таковы, потому что мы не торгуем поддельными лекарствами». Когда конфликт исчерпан, найдите для покупателя приемлемый вариант покупки. **Возможно, у вас в аптеке найдется аналогичный препарат, но менее**

дорогостоящий. Как профессионал вы знаете, что существуют препараты-дженерики. Если ассортимент препаратов в вашей аптеке зависит от вас, **заказывайте дешевые препараты наряду с дорогими,** чтобы у ваших клиентов был выбор.

Есть категория покупателей, которые покупать ничего не будут, но нервы попортят. Для них заготовьте фразу типа: «Извините, я ничем не могу вам помочь» и заговорите со следующим клиентом.



«СТОЙКИЙ ОЛОВЯННЫЙ СОЛДАТИК»

Что делать, если покупатели все-таки вывели вас из состояния равновесия? Как быстро вновь вернуться «в форму» и отстоять свою «вахту» до победного конца? Как сделать так, чтобы от раздражения, накопленного вами на работе, не страдали ваши близкие?

Снять напряжение можно самостоятельно и довольно быстро.

1. Примените мышечное напряжение: сильно сожмите какой-нибудь предмет до дрожи в мышцах рук, а затем резко их расслабьте.

2. Если вы ощущаете напряжение в спине — упритесь в стену, как будто хотите ее сдвинуть. Доведите прилагаемое

усилие до максимальной точки, а затем резко расслабьтесь и сбросьте напряжение. Можно просто напрягать и расслаблять отдельные группы мышц таким же образом.

3. Когда вы немного расслабитесь, постарайтесь поддержать себя и улучшить настроение. Для этого, например, держите на работе флакон изпод любимых духов, запах которых поднимает вам настроение, или фотографию вашей семьи, глядя на которую вы всегда улыбаетесь.

4. Помните о тех покупателях, которые благодарили вас за помощь, фиксируйте приятные стороны вашей работы, а отрицательные забывайте как можно быстрее.

Поверьте, что эти нехитрые правила, на выполнение которых у вас уйдет не так много времени, позволят вам более эффективно работать и сохранять здоровой нервную систему после общения с самыми разнообразными клиентами.

Предлагаем вам самим выбрать тему для следующего разговора, написав письмо в редакцию. Мы вам с удовольствием обо всем расскажем и поможем.

Врач Н. Розина,
психолог Е. Ломоносова