



The
Divers

Структура контакта

Mystery shopper 2018 г.

Наш продукт



Режим дозирования Синупрет®



Форма выпуска	Способ применения и дозы	
 капли	Взрослые по 50 капель 3 раза в день	Дети от 2 до 6 лет по 15 капель 3 раза в день Дети школьного возраста по 25 капель 3 раза в день
 драже	Взрослые по 2 драже 3 раза в день	Дети школьного возраста по 1 драже 3 раза в день

Драже проглатывают целиком, не разжевывая, запивая небольшим количеством воды.

Синупрет – лекарственный растительный препарат комплексного действия с доказанной эффективностью и высокой степенью безопасности для лечения острого вирусного риносинусита и профилактики поствирусного риносинусита у взрослых и детей с двух лет.

Состав: В состав Синупрета входят экстракты лекарственных растений, которые оказывают комплексное воздействие в лечении ОРВИ и риносинусита. Корень горечавки, трава щавеля, цветки бузины, трава вербены, цветки первоцвета в своей комбинации дают выраженное секретолитическое действие и уменьшают отек и воспаление слизистых носа и пазух. Трава вербены и цветки первоцвета оказывают противовирусное действие. Трава щавеля обеспечивает иммуномодулирующий эффект.

Форма выпуска: драже и капли

Условия отпуска без рецепта

Показания к применению: острый вирусный риносинусит; острый поствирусный риносинусит; затяжной

Проверка рекомендации:

Конкуренты

Прямые конкуренты:

- Ринофлуимуцил
- Геломиртол
- Синуфорте

Основные косвенные конкуренты:

- Ксимелин
- Тизин
- Аквалор
- Аква марис
- Физиомер
- Коризалия

Косвенные конкуренты:

Все деконгестанты

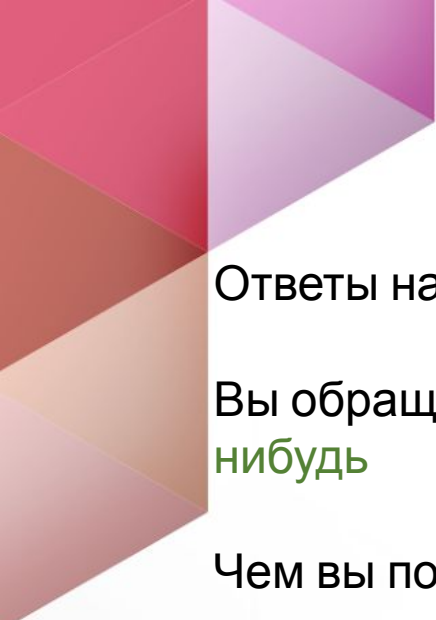
деконгестант — противоотечное средство, средство для снятия отека слизистой.



Структура контакта

THANK YOU!





Ответы на вопросы фармацевта при словах «у меня заложен нос»:

Вы обращались к врачу? Нет, к сожалению, совсем нет времени, пожалуйста, посоветуйте что-нибудь

Чем вы пользовались раньше? Не помню, какой-то спрей в нос

Как давно заложен нос? Уже несколько дней (3-4)

Кому покупаете? Себе/мужу/жене

Выделения из носа есть? Да, но нос заложен

Другие лекарства принимаете? Нет, ничего не принимаю

Визит № 1. Подключение

Добрый день!

У меня заложен нос. Посоветуйте что-нибудь, пожалуйста.

Фармацевт рекомендует препарат Синупрет
Уникальная, первая или вторая рекомендация (отмечает в КПК)

Фармацевт не упоминает препарат Синупрет, предлагая прямых конкурентов или другие препараты, или рекомендует Синупрет с прямыми конкурентами (отмечает в КПК)

(В случае, если название вывески не совпадает с названием в АП: Скажите пожалуйста, как называется ваша аптека? По моим данным - ..., но на вывеске название другое. Если фармацевт называет нужное наименование, проводится полноценный аудит; если другое название - говорим «Спасибо» и уходим)

Благодарю Вас за рекомендацию. Я представитель компании Бионорика.

Пожалуйста, позвоните заведующего, я хотел бы обсудить с ним участие вашей аптеки в акции. Это займет не более 5 минут.

ОБРАЩАЕТСЯ К ЗАВЕДУЩЕМУ Я представитель компании Бионорика.

Мы будем проводить акцию «Тайный покупатель». Ранее вам было отправлено письмо от главного офиса от XX января под номером XX о проведении акции.

Я должен рассказать вам о правилах участия. В период с 12 по 28 февраля вашу аптеку посетит тайный покупатель. **ВАМ НЕОБХОДИМО БУДЕТ ПОРЕКОМЕНДОВАТЬ ЕМУ ПРЕПАРАТ СИНУПРЕТ НА ЗАПРОС «У МЕНЯ ЗАЛОЖЕН НОС, ПОСОВЕТУЙТЕ ЧТО-НИБУДЬ».** Посоветуйте Синупрет при обычном простудном насморке, при заложенности носа или в дополнение к сосудосуживающим средствам, а также в комплексе с назначенными врачом антибиотиками!

Если Синупрет рекомендуется с Ринофлуимуцилом, Геломиртолом, Синуфорте- это не засчитывается за рекомендацию.

В случае рекомендации, вам в течение 2-х недель будет перечислен комплимент – 200 рублей на счет мобильного телефона.

Тайный покупатель будет посещать аптеку дважды за этот период, то есть два фармацевта из вашей аптеки получат комплимент.

Да, буду участвовать

Отлично. Пожалуйста, продиктуйте мне Имя и Фамилию, я отмечу, что вы будете участвовать в акции

Обязательно выдает листовку с информацией всем, с кем провел беседу

Обучение с фармацевтом проводим, когда он не занят обслуживанием клиентов. Ждем пока фармацевт освободится. В случае, когда в аптеку входит посетитель, прерываем обучение и ждем пока фармацевт закончит обслуживать клиента, далее продолжаем обучение.

Не знаю, почему я должен рекомендовать ваш препарат?

Растительный лекарственный препарат Синупрет устраняет заложенность носа, оказывает противовирусное действие и предупреждает развитие осложнений. Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы. Синупрет снижает риск развития осложнений и повторных обострений, может применяться длительное время и обладает минимумом побочных эффектов. Синупрет выгоден и для фармацевта! Ведь он экономит время на подбор препаратов и его можно советовать практически всем покупателям с жалобами на заложенность носа. Посоветуйте Синупрет при обычном простудном насморке, при заложенности носа, в дополнение к сосудосуживающим средствам, а также в комплексе с назначенными врачом антибиотиками! Высокое качество препарата, произведенного в Германии в соответствии с концепцией

Почаствуйте в акции. Вы сможете получить комплимент рекомендуя препарат тем, кому он действительно сможет помочь

Нет. Это против моих правил

Извините за беспокойство. Подскажите, пожалуйста, кто из ваших коллег сможет помочь мне заполнить информацию по остаткам препаратов производства компании Бионорика – с головным офисом Невис мы согласовали данный пункт, в письме это указано

Обязательно подписываем
бланк аудита, где
зафиксирована информация по
выкладке и наличию

Далее только до
уточнения наличия и
остатков, второй смене
участие не предлагаем,
если заведующий
отказался от участия в
акции

Подскажите, пожалуйста, кто из ваших коллег сможет помочь мне заполнить информацию по остаткам препаратов производства компании Бионорика – с главным офисом Невис мы согласовали данный пункт, в письмо это указано.

Скажите пожалуйста, есть ли у вас в наличии препараты ... ? (аудитор перечисляет SKU из списка (16 SKU), отмечает факт наличия в ПО, спрашивая наличие каждого SKU у фармацевта). Уточните, пожалуйста, сколько упаковок есть в наличии?

Заведующий выполняет просьбу. Спасибо.

Могу я сфотографировать выкладку препаратов Бионорика?

Да

Аудитор отмечает факт присутствия в выкладке препаратов из списка в торговом зале, делает фотографии каждого SKU. В случае, если аудитор не находит препарат в выкладке: **Скажите пожалуйста, где выложен препарат?** Следует за фармацевтом, отмечает факт присутствия, делает фото. В случае, если в торговом зале препарата нет в выкладке, но есть в наличии и есть в матрице, то **просит выложить на витрину**

Я хотел бы предложить участие работникам другой смены в вашей аптеке. Подскажите, пожалуйста, когда я могу придти еще раз и застать вторую смену? Фиксирует дату
Я приеду к вам в точку еще раз в период с XX января по XX января, чтобы напомнить вам правила акции. Я хотел бы предложить участвовать вашим коллегам. Вы не могли бы позвать их.

Спасибо
Спасибо, до свидания

Заведующий отказывается выполнить просьбу.

Уточните, пожалуйста, с чем это связано? В главном офисе Невис мы согласовали данный пункт (показывает письмо). Если категорический отказ, то фиксируем отказ в ПО

В ПО отмечаем один из вариантов:
Есть
Нет
Выложили

Уточните, пожалуйста, с чем это связано? В главном офисе Невис мы согласовали данный пункт (показывает письмо). Если категорический отказ, то фиксируем отказ в ПО

Спасибо, до свидания

Обязательно! У
фармацевтов, которые
дали согласие
участвовать, узнаем
график работы.

Визит № 2. Дополнительное обучение

Добрый день! Я представитель компании Бионорика. Мы будем проводить акцию. При рекомендации препарата Синупрет покупателям аптеки, вы можете получить комплимент – 200 рублей на счет мобильного телефона. Подскажите, пожалуйста, вам уже рассказывали об акции?

Да

Обучение с фармацевтом проводим, когда он не занят обслуживанием клиентов. Ждем пока фармацевт освободится. В случае, когда в аптеку входит посетитель, прерываем обучение и ждем пока фармацевт закончит обслуживать клиента, далее продолжаем обучение.

Обязательно! У фармацевтов, которые участвуют, узнаем график работы.

Нет

В период с 12 по 28 февраля вашу аптеку посетит тайный покупатель. Вам необходимо будет порекомендовать ему препарат Синупрет.

ВАМ НЕОБХОДИМО БУДЕТ ПОРЕКОМЕНДОВАТЬ ЕМУ ПРЕПАРАТ СИНУПРЕТ НА ЗАПРОС «У МЕНЯ ЗАЛОЖЕН НОС, ПОСОВЕТУЙТЕ ЧТО-НИБУДЬ». Посоветуйте Синупрет при обычном простудном насморке, при заложенности носа или в дополнение к сосудосуживающим средствам, а также в комплексе с назначенными врачом антибиотиками! Если Синупрет рекомендуется с Ринофлуимуцилом, Геломиртолом, Синуфорте- это не засчитывается за рекомендацию.

В случае рекомендации, вам в течение недели будет перечислен комплимент – 200 рублей на счет мобильного телефона.

Тайный покупатель будет посещать аптеку дважды за этот период, то есть два фармацевта из вашей аптеки получат комплимент.

Я хотел бы рассказать вам немного о препарате Синупрет, вы не могли бы уделить мне 5 минут?

Растительный лекарственный препарат Синупрет устраняет заложенность носа, оказывает противовирусное действие и предупреждает развитие осложнений. Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы

Синупрет – лекарственный растительный препарат комплексного действия с доказанной эффективностью и высокой степенью безопасности для лечения острого вирусного риносинусита и профилактики поствирусного риносинусита у взрослых и детей с двух лет.

В составе Синупрета входят экстракты лекарственных растений, которые оказывают комплексное воздействие в лечении ОРВИ и риносинусита. Данный уникальный состав обеспечивает 5 эффектов, каждый из которых вносит вклад в комплексное действие препарата. Благодаря противовоспалительному эффекту уменьшается отек слизистой оболочки носа и околоносовых пазух. Секретолитическое действие обеспечивает разжижение слизи и ее выведение. Противовирусный эффект помогает устранить причину заболевания-вирусы. Иммуномодулирующее свойство – повышает защитные силы организма.

В результате этого Синупрет устраняет заложенность носа, предупреждает развитие осложнений и ускоряет выздоровление при остром риносинусите (или обычной простуде с насморком).

Синупрет имеет 2 формы выпуска, возможность выбора удобной лекарственной формы (капли для приема внутрь, драже) и подходит взрослым и детям от 2 лет

Показывает на листовку информацию по дозировкам и курсу приема на листовке

Синупрет лечит, а не просто устраняет симптомы. Вы можете рекомендовать Синупрет в качестве основного средства лечения или в комплексе с сосудосуживающими каплями, средствами для промывания носа, комплексными противопростудными препаратами.

То есть мы предлагаем вам рекомендовать посетителям эффективный и безопасный препарат, который поможет им или их близким быстрее поправится. А бонусом за рекомендацию будет 200 рублей на счет мобильного телефона.

Обязательно выдает листовку с информацией всем, с кем провел беседу

Синупрет®

Лечение и профилактика
затяжного насморка и гайморита

- Устраняет заложенность носа
- Обладает противовирусным действием
- Предупреждает развитие осложнений



Можно посоветовать **Синупрет®** Вашим покупателям с жалобами на постоянную заложенность и выделения из носа**

А также при покупке:

• сосудосуживающих капель в нос • средств для промывания полости носа • комплексных препаратов для симптоматической терапии

Форма выпуска	Способ применения и дозы (разовые)	
<p>Синупрет® капли</p>	<p>Взрослые: по 50 капель 3 раза в день</p>	<p>Дети от 2 до 6 лет: по 15 капель 3 раза в день Дети школьного возраста: по 25 капель 3 раза в день</p>
<p>Синупрет® драже</p>	<p>Взрослые: по 2 драже 3 раза в день</p>	<p>Дети школьного возраста: по 1 драже 3 раза в день</p>

Драже проглатывают целиком, не разжевывая, запивая небольшим количеством воды.
Курс лечения – 7–14 дней.

* Синупрет® (капли) – для взрослых и детей от 2 лет; Синупрет® (драже) – для взрослых и детей от 6 лет.
** Кроме заложенности носа при аллергическом рините.

Как быстро ответить на вопросы покупателей?

Заложен нос, выделения из носа. Посоветуйте что-нибудь.

Синупрет®! Он устраняет заложенность носа, обладает противовирусным действием и предупреждает развитие осложнений! Таким образом, **Синупрет®** лечит затяжной насморк, а не просто устраняет его симптомы!

Дайте, пожалуйста, сосудосуживающие капли в нос и что-нибудь для промывания.

Можете еще попробовать **Синупрет®** – лекарственный растительный препарат с противовоспалительным, противовирусным и секретолитическим эффектами, который помогает справиться с заложенностью носа **с 1-го дня ОРВИ**, воздействует на причину – вирусы, а не просто устраняет симптомы, а также ускоряет выздоровление.

Переживаю за качество и безопасность препарата...

Синупрет® – не БАД и не гомеопатия. Является лекарственным растительным препаратом. Производится в Германии из натуральных растительных компонентов по уникальной технологии «фитониринг», обладает доказанной эффективностью и высоким профилем безопасности.

А его ребенку можно? Кассе длинная очередь, нет времени доставать и перечитывать инструкцию.

Синупрет® можно рекомендовать детям от 2 лет и взрослым! Для детей от 2 лет **Синупрет®** выпускается в форме капель для приема внутрь. **Синупрет®** подходит для длительного приема. **Синупрет®** – препарат №1 в рекомендациях врачей-педиатров при риносинусите*.

Есть вопросы, пишите нам на электронный адрес Bionorica@thediversity.ru. Наши специалисты ответят Вам в ближайшее время.

Для заметок

Информация по дозировкам и длительности лечения для детей и взрослых

Контактный e-mail

Визит № 3. Тайный покупатель

Добрый день!

У меня заложен нос. Посоветуйте что-нибудь, пожалуйста

Фармацевт рекомендует препарат Синупрет
Уникальная, первая или вторая рекомендация (отмечает в КПК)

Фармацевт не упоминает препарат Синупрет, предлагая прямых конкурентов или другие препараты, или рекомендует Синупрет с прямыми конкурентами (отмечает в КПК)

Благодарю Вас за рекомендацию. Я тайный покупатель. Подскажите, пожалуйста, вы участвовали в акции тайным покупателем для препарата Синупрет?

ДА

Не помню

Нет

Подскажите, пожалуйста, ваше имя и фамилию, я проверю

Если порекомендовал

Если не порекомендовал

Спасибо. Возьмите, пожалуйста, информацию по продукту, она может вам пригодиться
Растительный лекарственный препарат Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы. Синупрет снижает риск развития осложнений и повторных обострений, может применяться длительное время и обладает минимумом побочных эффектов.
Синупрет выгоден и для фармацевта! Ведь он экономит время на подбор препаратов и его можно советовать практически всем покупателям с жалобами на заложенность носа. Посоветуйте Синупрет при обычном простудном насморке, при заложенности носа, в дополнение к сосудосуживающим средствам, а также в комплексе с назначенными врачом антибиотиками!
Высокое качество препарата, произведенного в Германии в соответствии с концепцией фитониринга, получило признание во всем мире.

Спасибо за рекомендацию!
Позвольте я отмечу вас, как получателя комплимента 200 рублей на счет мобильного телефона. Назовите, пожалуйста, ваше Имя и Фамилию.
Вам нужно подписать разрешение на сбор ваших персональных данных. Это нужно для того, чтобы я записал ваш номер телефона, согласно закону о хранении персональных данных. Мы будем использовать его только для зачисления вам денежного средства.
Уточните, пожалуйста, на какой номер телефона вы хотите получить ваш комплимент?

Спасибо. Комплимент будет зачислен вам в течение 2 недель. Если, вдруг у вас будут возникать вопросы, вы можете задать их в письма на e-mail.
У вас есть еще вопросы ко мне?
Спасибо, до свидания!

К сожалению, вы не прошли проверку тайного покупателя. Подскажите, пожалуйста, почему вы не порекомендовали препарат Синупрет? Ответ заносим в ПО
Возьмите, пожалуйста, информацию по продукту, она может вам пригодиться.
Растительный лекарственный препарат Синупрет устраняет заложенность носа, оказывает противовирусное действие и предупреждает развитие осложнений. Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы Синупрет снижает риск развития осложнений и повторных обострений, может применяться длительное время и обладает минимумом побочных эффектов.
Синупрет выгоден и для фармацевта! Ведь он экономит время на подбор препаратов и его можно советовать практически всем покупателям с жалобами на заложенность носа. Посоветуйте Синупрет при обычном простудном насморке, при заложенности носа, в дополнение к сосудосуживающим средствам, а также в комплексе с назначенными врачом антибиотиками!
Высокое качество препарата, произведенного в Германии в соответствии с концепцией фитониринга, получило признание во всем мире.

Задаем вопрос, почему не рекомендовали Синупрет, есть ли у Вас пожелания или комментарии, который я мог бы передать в отдел маркетинга? Фиксируем в ПО

Выдаем к
листочку
Бумажные
носовые платки
Синупрет в
качестве
комплимента тем,
кто не

Обязательно подписываем
бланк аудита, где
зафиксирована информация по
выкладке и наличию

Подскажите, пожалуйста, кто из ваших коллег сможет помочь мне заполнить информацию по остаткам препаратов производства компании Бионорика – с головным офисом Невис мы согласовали данный пункт, в письмо это указано.

Скажите пожалуйста, есть ли у вас в наличии препараты ... ? (аудитор перечисляет SKU из списка (16 SKU), отмечает факт наличия в ПО, спрашивая наличие каждого SKU у фармацевта). Уточните, пожалуйста, сколько упаковок есть в наличии?

Заведующий выполняет просьбу. Спасибо.

Могу я сфотографировать выкладку препаратов Бионорика?

Да

Аудитор отмечает факт присутствия в выкладке препаратов из списка в торговом зале, делает фотографии каждого SKU. В случае, если аудитор не находит препарат в выкладке: **Скажите пожалуйста, где выложен препарат?** Следует за фармацевтом, отмечает факт присутствия, делает фото. В случае, если в торговом зале препарата нет в выкладке, но есть в наличии и есть в матрице, то **просит выложить на витрину**

В ПО отмечаем один из вариантов:
Есть
Нет
Выложили

Заведующий отказывается выполнить просьбу.

Уточните, пожалуйста, с чем это связано? В головном офисе Невис мы согласовали данный пункт (показывает письмо). Если категорический отказ, то фиксируем отказ в ПО

Уточните, пожалуйста, с чем это связано? В головном офисе Невис мы согласовали данный пункт (показывает письмо). Если категорический отказ, то фиксируем отказ в ПО

Есть ли у Вас пожелания или комментарии, который я мог бы передать в отдел маркетинга? Спасибо, до свидания

Типы рекомендации и примеры

Расшифровка:

Уникальная рекомендация - Препарат рекомендован в единственном числе;

1-я рекомендация - Препарат рекомендован в первую очередь далее даны рекомендации других препаратов, **за исключением прямых конкурентов**.

2-я рекомендация - Препарат рекомендован, но не в первую очередь. Пример: другие препараты, **за исключением прямых конкурентов** – препарат Синупрет;

Рекомендация с прямыми конкурентами - Препарат рекомендован вместе с **Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте**

Рекомендация отсутствует - Препарат не вошел в список рекомендаций.

ВАЖНО: при рекомендации Синупрета с препаратами Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте - **приз не выдается**

По итогам проведения аудита в разделе «Рекомендация» отмечается ее тип.

Пример №1:

Фармацевт произнес только необходимый препарат Синупрет, не перечисляя далее конкурентов. В программе отмечается пункт:

- ✓ Уникальная рекомендация

Пример №2:

Фармацевт в первой рекомендации назвал необходимый препарат Синупрет, далее перечислил другие препараты, **за исключением** Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте.

В программе отмечается пункт:

- ✓ 1-я рекомендация *

Пример №3:

Фармацевт порекомендовал другие препараты, **за исключением** Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте, после назвал препарат Синупрет.

В программе отмечается пункт:

- ✓ 2-я рекомендация *

Пример №4:

- ✓ Рекомендация с прямыми конкурентами*

Фармацевт назвал необходимый препарат Синупрет, далее перечислил один из препаратов **Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте**.

Пример №5:

Фармацевт не порекомендовал препарат Синупрет, порекомендовал прямых конкурентов **Ринофлуимуцил, Геломиртол, Синуфорте** или другие препараты. ***Аудитор переходит в раздел «Конкуренты» и отмечает рекомендованные препараты, если препарата нет в списке,**

В программе отмечается пункт:

- ✓ Рекомендация отсутствует*

записывает его в графу другие.

Вопрос-ответ

Ниже прописаны возможные вопросы от фармацевта аудитору и рекомендованные ответы.

На каком основании вы задаете мне вопросы и просите участвовать в акции?

– **Я являюсь представителем компании Бионорика. Вот соответствующий документ от компании Бионорика** (предоставляет разрешающее письмо).

Я не понимаю, в чем отличие вашего продукта от конкурентов:

Растительный лекарственный препарат Синупрет устраняет заложенность носа, оказывает противовирусное действие и предупреждает развитие осложнений. Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы

Синупрет имеет ряд преимуществ:

Широкий комплекс доказанных фармакологических эффектов (в т.ч. противовирусное действие),

• ***2 формы выпуска, возможность выбора удобной лекарственной формы (капли для приема внутрь, драже), растительный (фитониринг),***

• ***Хорошая переносимость: только в случае индивидуальной непереносимости компонентов возможны аллергические реакции (кожная сыпь, покраснение кожи, зуд, ангионевротический отек, одышка) и в очень редких случаях возможно появление боли в верхней части живота, тошноты,***

• ***Курс лечения 7-14 дней, может применяться в течение***

длительного периода времени при затяжном течении риносинусита (в литературе описан успешный опыт применения Синупрета курсом до 6-ти недель), не вызывает привыкания,

• ***Хорошо сочетается с другими лекарственными препаратами, комбинация с антибактериальными лекарственными средствами возможна и целесообразна; повышает эффективность лечения синуситов антибиотиками и деконгестантами,***

• ***Открытые флаконы можно использовать в течение 6 месяцев.***

Я даю те лекарства, которые у меня спрашивает посетитель:

Растительный лекарственный препарат Синупрет устраняет заложенность носа, оказывает противовирусное действие и предупреждает развитие осложнений. Синупрет удобен для покупателя, поскольку он лечит саму болезнь, а не просто устраняет ее симптомы. Синупрет снижает риск развития осложнений и повторных обострений, может применяться длительное время и обладает минимумом побочных эффектов.



Спасибо за внимание!

THANK YOU!

