



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

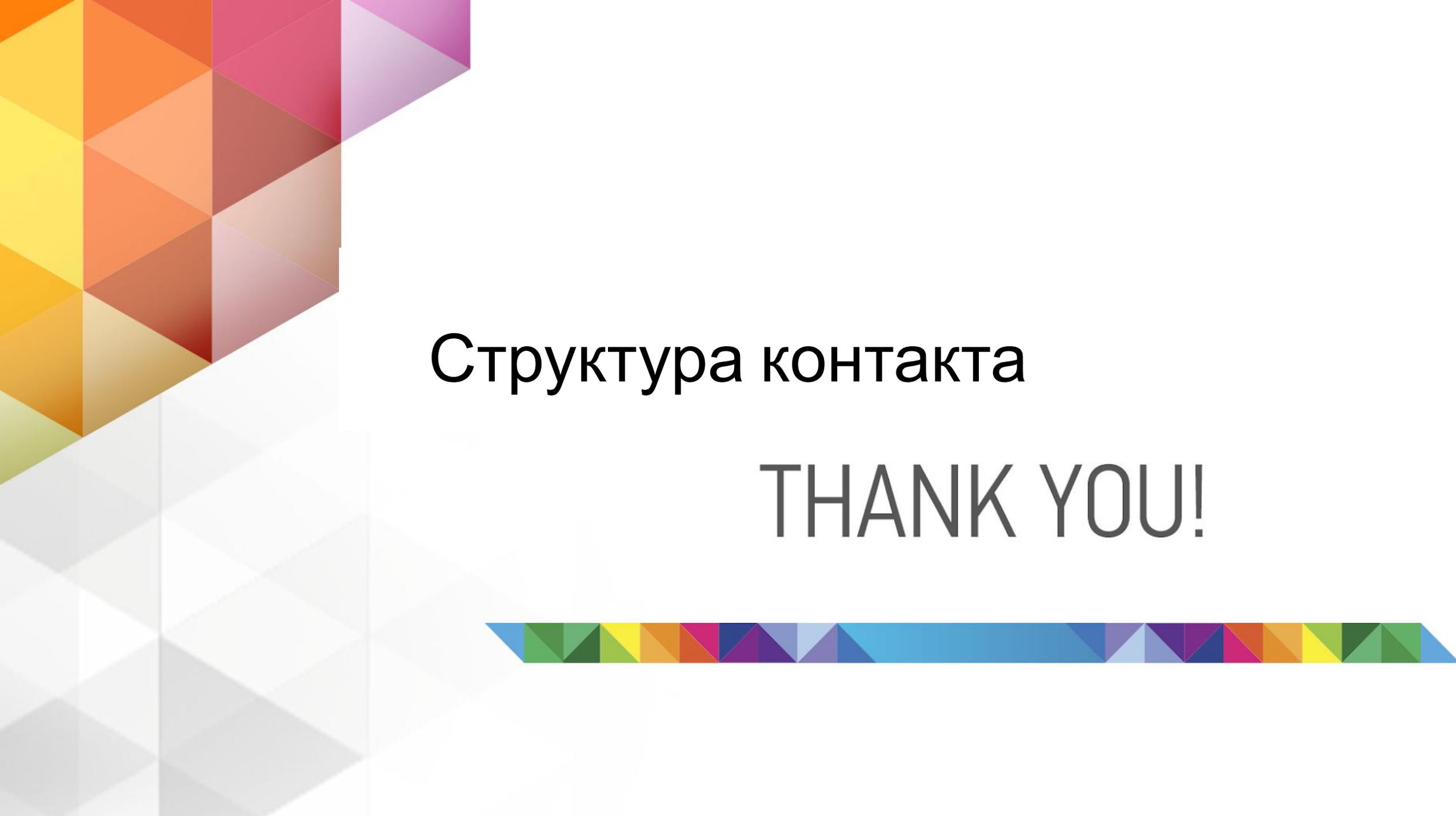
Основные косвенные конкуренты:

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

Косвенные конкуренты:

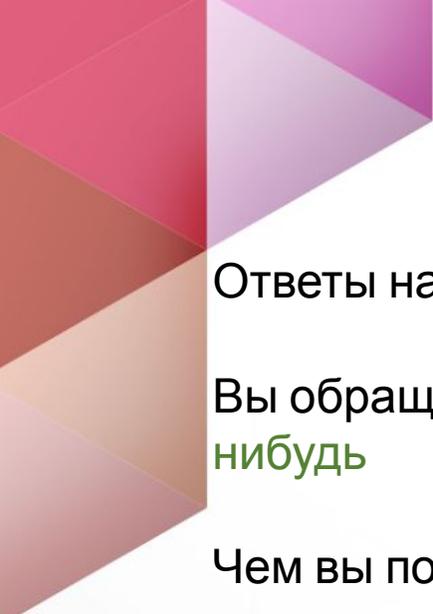
Все деконгестанты

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

Не знаю, почему я должен рекомендовать ваш препарат?

Нет. Это против моих правил

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

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

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

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

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.

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*.

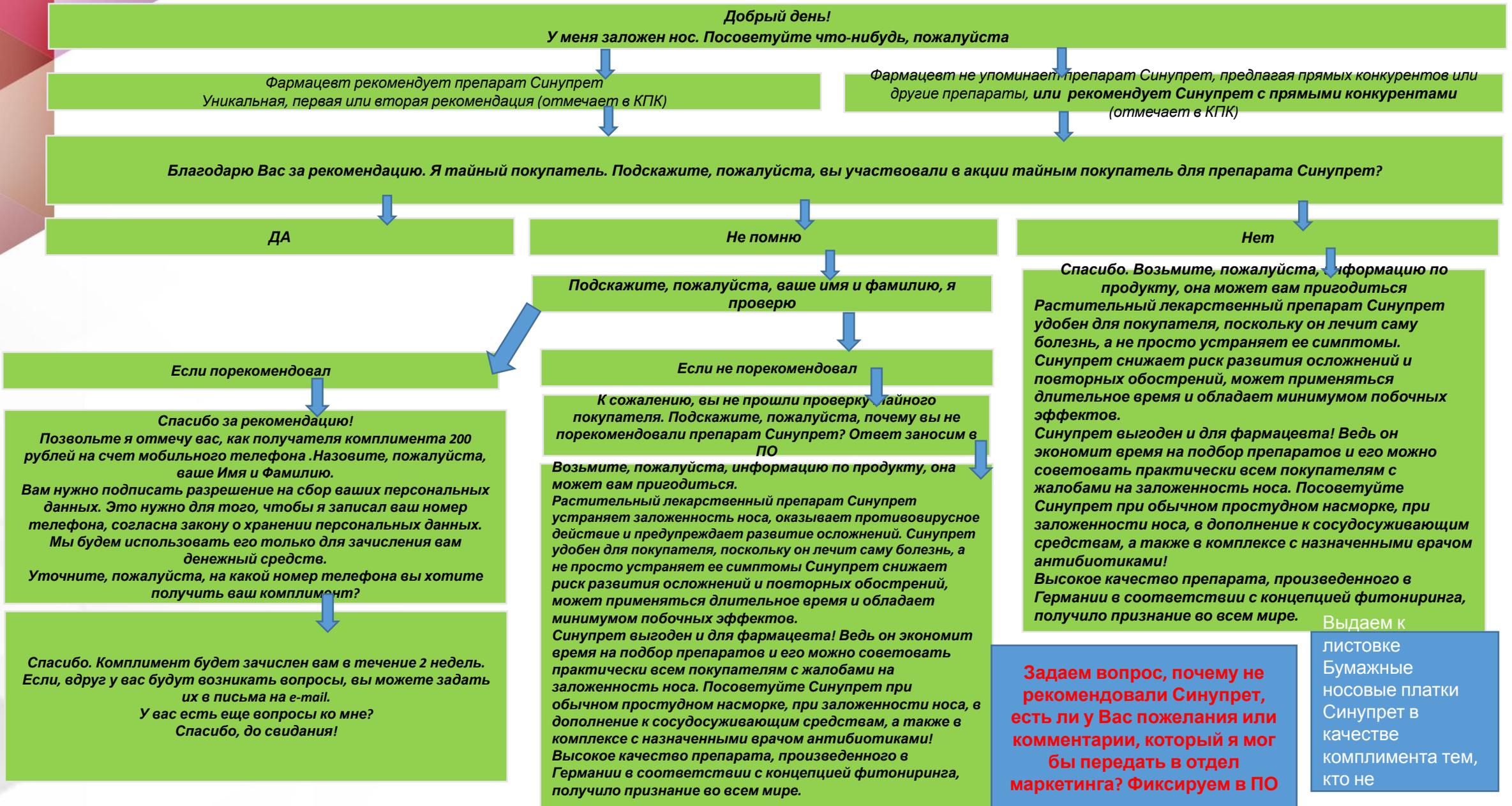
Есть вопросы, пишите нам на электронный адрес Bionorica@thediversity.ru. Наши специалисты ответят Вам в ближайшее время.

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

Если порекомендовал

Подскажите, пожалуйста, ваше имя и фамилию, я проверю

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?

Если не порекомендовал

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.

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!

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 листовке 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

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

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

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***

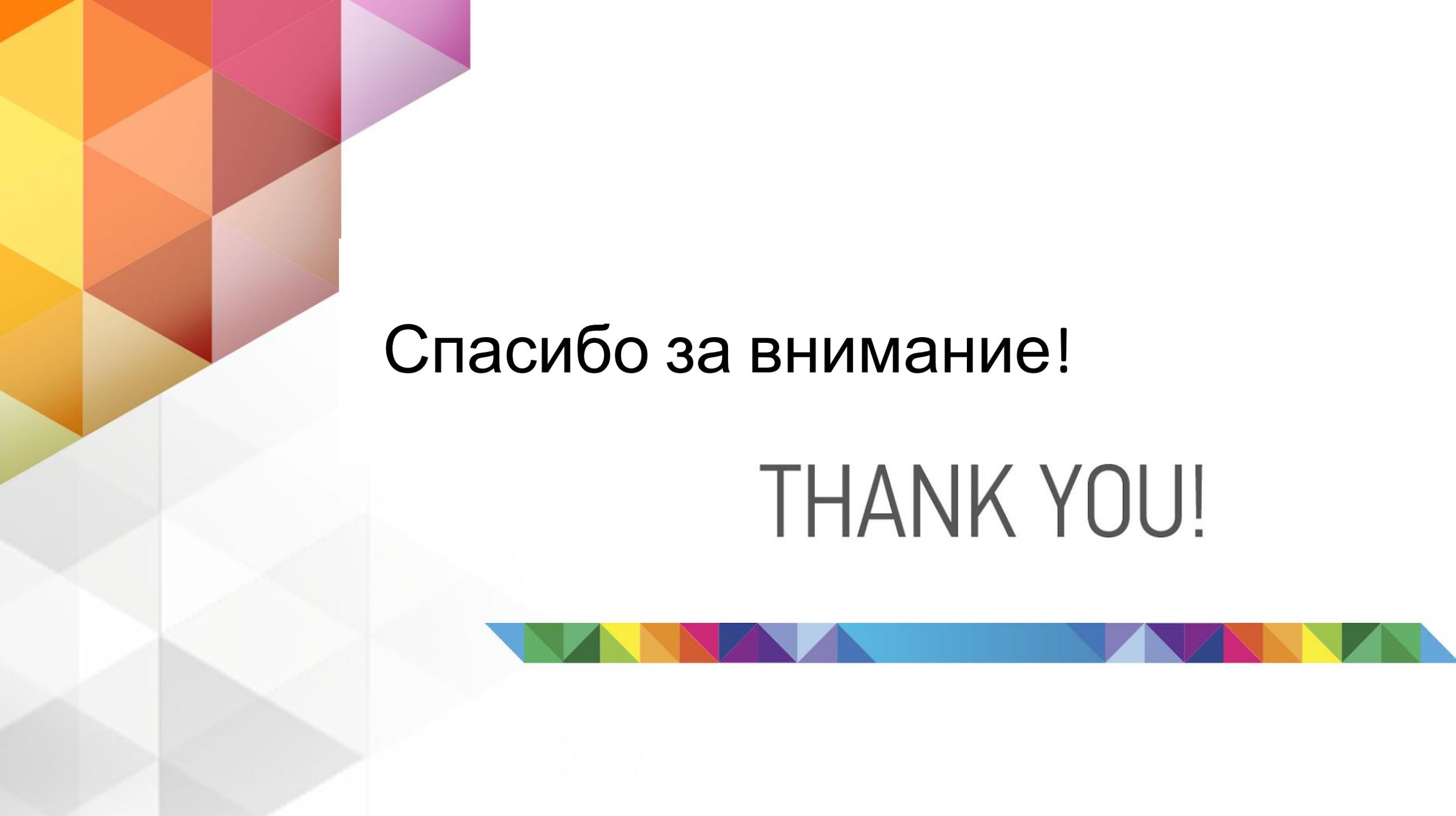
длительного периода времени при затяжном течении риносинусита (в литературе описан успешный опыт применения Синупрета курсом до 6-ти недель), не вызывает привыкания,

• ***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.

The slide features decorative geometric patterns. On the left side, there is a large, colorful triangular pattern composed of overlapping triangles in shades of yellow, orange, red, and purple. At the bottom, there is a horizontal bar composed of a series of small, colorful triangles in shades of blue, green, yellow, orange, red, purple, and blue. The background is white.

Спасибо за внимание!

THANK YOU!