

1. Aula 5

1.1. Bula

Todos os medicamentos possuem suas próprias especificações de acordo com a indicação. É muito importante para o atendente de farmácia seguir todas estas informações ao pé da letra.

Mas como interpretar da forma ideal a bula? Vamos aprender agora.

Nome do medicamento: A primeira coisa que é vista na bula, é o nome comercial do medicamento, seguido pelo genérico.

Apresentação e Composição: A apresentação traz a forma em que se apresenta o medicamento, como: solução, xarope, comprimidos, drágea e etc. Além disso, encontramos também a composição do medicamento dizendo o nome de cada componente de sua fórmula, por exemplo: Dipirona sódica, comprimidos de 500mg – contém 20 unidades.

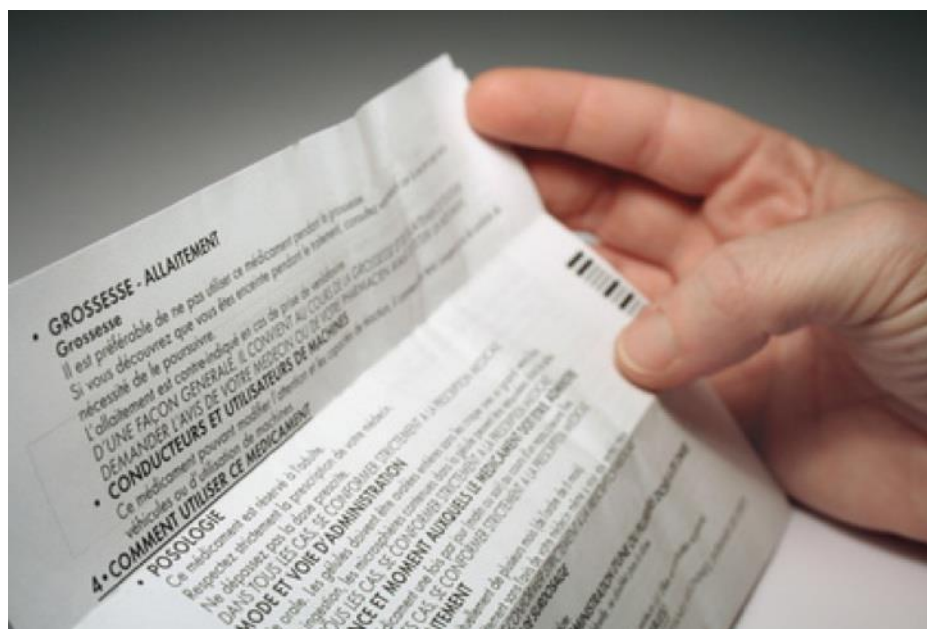
Informações ao paciente: Noções básicas, a serem seguidas pelo paciente, sendo elas informações como armazenamento correto, validade e fabricação. Também nesse local existem informações aconselhando manter o medicamento fora do alcance de crianças e animais.

Informações técnicas: Explica o modo de ação do medicamento e o grupo farmacológico ao qual pertence.

Indicações: Através delas, sabemos para que e quando usar determinado medicamento.

Contraindicações: Explica basicamente quem pode ou não utilizar determinado medicamento.

Precauções: Cuidados necessários ao utilizar o medicamento, por exemplo: “Não ingerir concomitante com bebidas alcoólicas, tomar em jejum, ficando 30 minutos sem se alimentar”.



Reações Adversas: Reações ou efeitos que eventualmente podem ocorrer em pacientes específicos, como náuseas, dores de cabeça e etc.

Interação Medicamentosa: Alertam que ao utilizar medicamentos em conjunto, problemas no organismo podem vir a ocorrer.

Posologia: Informa a dose exata que deve ser tomada pelo paciente, assim como os horários em que deve ser tomado.

Superdosagem: Contém informações sobre o que fazer caso o usuário tome uma quantidade acima do permitido ou indicado.

Fabricante: Mostra todas as informações necessárias do fabricante, como Nome, CNPJ, endereço, CRF e registro junto ao ministério da saúde.

1.2. Atendimento ao Cliente

Seja sempre cordial e respeitoso ao dirigir-se ao cliente, se possível, tente sempre chamá-lo pelo nome.

Não se esqueça de estar sempre sorridente, um sorriso pode fazer muito bem a uma pessoa que esteja com problemas.



Em um bom atendimento, o que não pode faltar é respeito e confiança, pois quando você respeita a todos e tem confiança no que faz, você está dando os primeiros passos para se tornar um profissional de sucesso.

Conheça os produtos que fazem parte do seu ambiente de trabalho, saiba as fórmulas, leia as bulas, esteja a par dos efeitos colaterais e das indicações e contraindicações dos medicamentos.

Tendo tais conhecimentos, poderemos sanar quaisquer dúvidas que possam surgir no momento do atendimento.

Caso você não tenha conhecimento ou esteja em dúvida, nunca invente respostas, peça sempre ajuda a seus colegas, evitando assim transmitir informações erradas aos clientes.

Ofereça ajuda aos clientes sempre que ocorrer uma oportunidade.

Muitas vezes uma palavra amigável acalmará uma pessoa que está angustiada com a sua doença.

Você pode ser a única pessoa a ter contato com o cliente, sendo assim o porta voz e representante direto de toda a farmácia onde trabalha.

Lembre-se que as vezes os clientes preferem pagar um pouco mais e serem bem atendidos do que procurar pelo menor preço, porém, com um pior atendimento.

As palavras Obrigado e Por Favor devem ser a sua principal ferramenta no atendimento ao cliente.

Cada cliente é único, possuindo suas características individuais, sendo assim, pergunte e descubra as necessidades dos seus clientes.

Ao atender uma pessoa e ver que outra acabou de entrar, sorria, mostre que já a viu e estará atendendo-a o mais rápido possível.

Sempre seja sincero e fale a verdade sobre os produtos que está vendendo, não há nada mais desagradável do que um atendente desinformado, que distorce a realidade para vender o produto.

Seja criativo.

Ser criativo fará com que você se diferencie dos outros, alavancando sua carreira.

Procura descobrir maneiras de solucionar os problemas que aparecem, sempre de uma forma otimista, pois o otimismo vê o lado bom até mesmo das coisas ruins, e o pessimista vê o lado ruim das coisas boas.

Você pode treinar tentando resolver problemas que aparentemente não tem solução com dedicação e competência, as ideias fluem e sua criatividade fará toda a diferença.



Utilize sempre a sua experiência em momentos anteriores, lembre-se de como você fez para solucionar um problema similar anteriormente e use a mesma estratégia. Seja inovador!

Veja algumas dicas para ser criativo:

Tente ver as coisas que os outros não veem.

Prestando-se atenção, tudo tem resposta.

Aja sempre com cautela, não seja displicente.

Leia muito, tenha sede por aprender. Conhecimento nunca é demais.

Pense grande, tenha sonhos, acredite em você e no seu potencial.

Seja um profissional otimista.

Seja diferente, não copie, crie!

Faça história, deixe sua marca.

Atendimento Telefônico

Para que um atendimento telefônico funcione 100%, você deve realizá-lo com rapidez e eficiência.

Fale pausadamente, para que o cliente entenda claramente as respostas e perguntas.

Inicie sempre falando o nome da empresa, seu nome e cumprimentando a seguir, por exemplo: “Farmácia Flores, João, boa tarde!”.

Pergunte sempre como pode ajudar o cliente, caso precise verificar algum item no estoque, solicite que ele aguarde um momento.

Pergunte o nome do cliente, saiba sempre com quem você está falando, seja educado.

Atenda a qualquer ligação como se fosse a mais importante de sua vida e da maneira que você gostaria de ser atendido.

Sempre que precisar anotar um recado, faça isso com boa vontade.

Sua prioridade deve sempre ser a entrega solicitada pelo telefone, nunca prometa o que não pode cumprir.

Nunca faça com que o cliente se canse de esperar, marque o horário para entregar sempre com algum tempo de sobra, se preparando assim para imprevistos.

Resumindo, seguem alguns pontos importantes:

Atenda ao telefone com agilidade, não deixe o telefone tocar várias vezes.



Inicie o atendimento sempre com o nome da empresa.

Seja alegre e gentil, sempre de bom humor.

Toda a ligação é importante, não importa o tamanho nem o valor da venda.

Não demore, dê respostas rápidas e claras.

Ao transferir uma ligação, faça isso de forma rápida.

Agradeça sempre, diga o quando a ligação daquele cliente em especial é importante.

Essa são apenas algumas regras básicas e simples a serem seguidas e que com certeza darão resultado.

