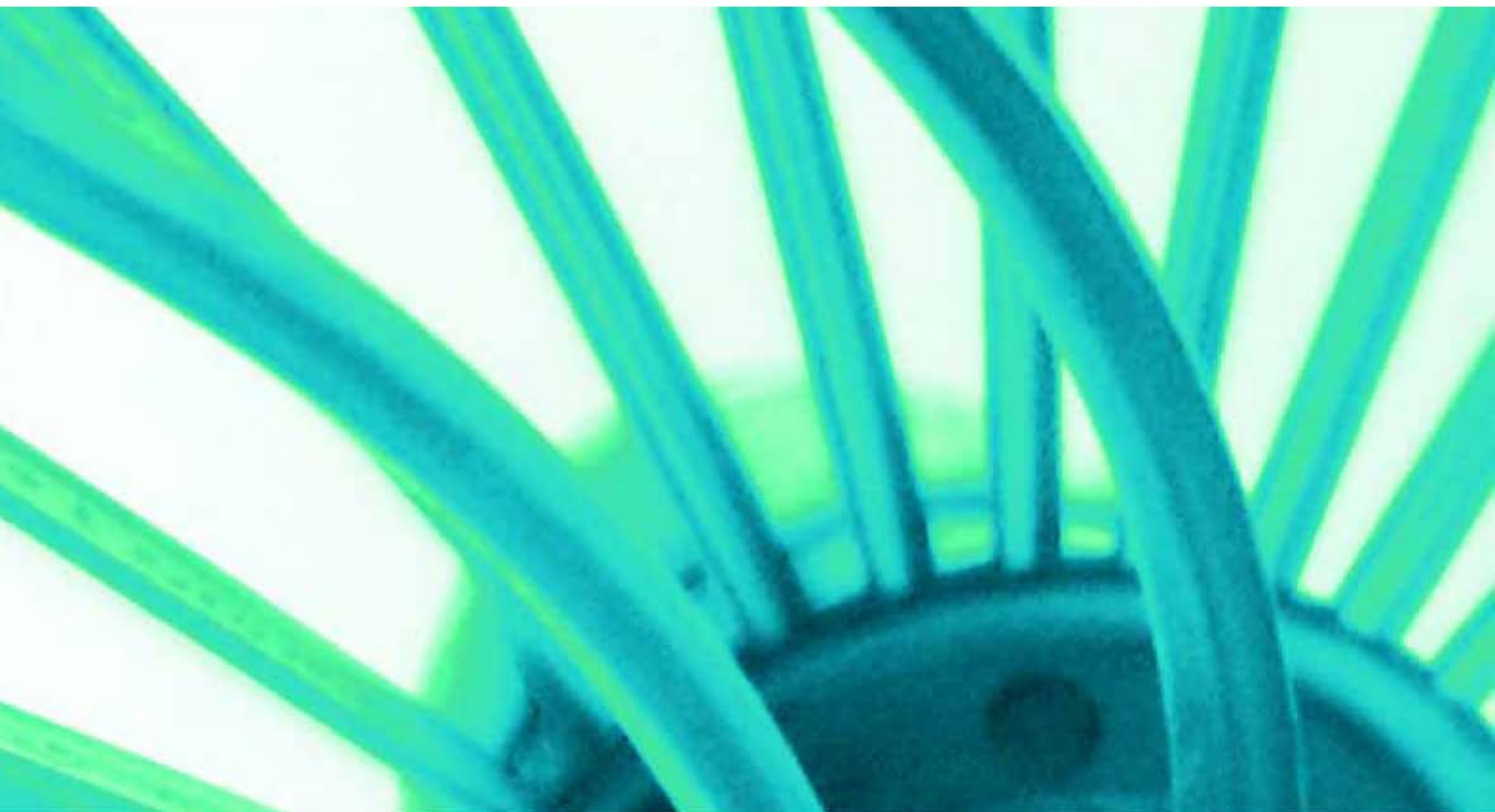


φαρμακευτικό
marketing

Τριμηνιαία Ενημερωτική Έκδοση της Ελληνικής Εταιρίας Φαρμακευτικού Marketing



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΕΦαΜ σελ. 24

Από την Κατανόηση των Πελατών μας στην Επικοινωνία μαζί τους

#25



Ακούστε τον ΙΑΤΡΟ

Σε Ελλάδα και Ευρώπη διεξάγονται ποικίλες έρευνες και πολλά λέγονται σε ότι αφορά τη σχέση ιατρού και ιατρικού επισκέπτη. Τα αποτελέσματα των εν λόγω ερευνών αποτελούν στη συνέχεια τη βάση για το σχεδιασμό στρατηγικών προσέγγισης. Παρά το πλούσιο ερευνητικό έργο και τις καλά μελετημένες τακτικές εξακολουθεί να παρατηρείται ένα χάσμα ανάμεσα στα «θέλω» των ιατρών και στις παρεχόμενες υπηρεσίες των ιατρικών επισκεπτών. Χάσμα που οφείλεται, μεταξύ άλλων, στην έλλειψη επισημονικής ενημέρωσης, στην αδυναμία κατανόησης των ιδιαιτεροτήτων της συνταγογραφίας και του ιατρικού επαγγέλματος γενικότερα. Αποτέλεσμα, είναι η υπερτίμηση των δυνατοτήτων του ιατρού η άσκηση πιέσεων ή η προσφορά κινήτρων που πολλές φορές έρχονται σε αντίθεση με την ηθική του ιατρού, η κακή εικόνα του ιατρικού επισκέπτη και κατά συνέπεια η κακή εικόνα της εταιρείας την οποία εκπροσωπεί.

Αγγελική Κωστάτου (MSc)
Σύμβουλος Ψυχικής Υγείας





Με αφορμή λοιπόν τα παραπάνω, προκύπτουν κάποια ζητήματα άξια προβληματισμού. Αρχικά κατά πόσο οι στρατηγικές προσέγγισης των ιατρών -ειδικότερα όταν έχουν σχεδιαστεί από τη «μαμά» εταιρεία στο εξωτερικό- ανταποκρίνονται στην ελληνική πραγματικότητα και στις ανάγκες των Ελλήνων ιατρών. Επίσης, κατά πόσο τα αποτελέσματα των ποσοτικών ερευνών, δίνουν τις απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να κατανοηθούν σε βάθος οι επιθυμίες των ιατρών. Τέλος, κατά πόσο οι ιατρικοί επισκέπτες αντιλαμβάνονται τη σημασία των αποτελεσματικών τρόπων προσέγγισης και κινητοποιούνται για την ουσιαστική εφαρμογή τους.

Σε μια προσπάθεια να ξεπεραστούν οι παραπάνω δυσκολίες και με στόχο την πληρέστερη κατανόηση των ιδιοτεροτήτων της υπό συζήτηση σχέσης, η ποιοτική έρευνα μοιάζει πολύτιμη υποσχόμενη. Εν συντομία, η ποιοτική έρευνα αποτελείται από ένα οδηγό συνέντευξης, ερωτηματολόγιο ανοικτού τύπου. Τα ερωτηματολόγια ανοικτού τύπου αποτελούνται από ανοικτές ερωτήσεις, στην απάντηση των οποίων δεν τίθενται περιορισμοί, αφού ο ερωτώμενος καλείται να εκθέσει γεγονότα και απόψεις σε ρέοντα λόγο. Έτσι σε αντίθεση με τις κλειστές ερωτήσεις όπου ο ερωτώμενος έχει να επιλέξει μια συγκεκριμένη από 2-3 εναλλακτικές απαντήσεις, η πληροφόρηση που παρέχεται είναι ελεύθερη και μη κατευθυνόμενη. Επιτυγχάνεται λοιπόν η άντληση μεγάλου όγκου πληροφοριών, κάτι που δίνει τη δυνατότητα μιας έρευνας σε βάθος. Με αυτό τον τρόπο διαφωτίζονται πολύτιμα σκοτεινά σημεία, εντοπίζονται οι λανθασμένες τακτικές του παρελθόντος και επινοούνται εναλλακτικοί τρόποι προσέγγισης. Τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των ιατρών και η οικοδόμηση μιας σχέσης αμοιβαίου οφέλους.

Δεδομένου ότι ο σχεδιασμός της έρευνας, η διεξαγωγή των συνεντεύξεων, η ανάλυση των αποτελεσμάτων και τέλος η θέσπιση των στόχων γίνεται από τους ίδιους τους ιατρικούς επισκέπτες, τα οφέλη είναι σε πολλά επίπεδα και ξεπερνούν τον αρχικό στόχο διερεύνησης των αναγκών του πελάτη. Αρχικά, η προσωπική συμμετοχή στην έρευνα και η άμεση επικοινωνία με τον ιατρό προάγει την προσωπική δέσμευση, δημιουργεί ενθουσιασμό και έμπνευση για νέες ιδέες και καινοτομίες και το σημαντικότερο από όλα μεγαλύτερη αυτοπαρακίνηση. Παράλληλα, οι πληροφορίες οργανώνονται νοτικά σε πολύ ισχυρά ίχνη μνήμης και προσωπικά βιώματα τα οποία σε συνδυασμό με προηγούμενες εμπειρίες σταθεροποιούν και αναπαράγουν αποτελεσματικές τακτικές και συμπεριφορές. Επίσης, οι προσωπικές συνεντεύξεις δίνουν τη δυνατότητα ολικής κατανόησης των αναγκών και πληρέστερης εικόνας του ιατρικού επαγγέλματος, ενώ οι ιατροί από την πλευρά τους αισθάνονται σημαντικοί και ότι εισακούγονται. Επιπλέον οι συμμετέχοντες ιατρικοί επισκέπτες αναπτύσσουν και εξασκούν πολύτιμα εργαλεία στην επαφή με τον πελάτη, όπως οι επικοινωνιακές τους δεξιότητες (πχ. ενεργητική και αμερόληπτη ακρόαση) η ικανότητα λήψης αποφάσεων και η πραγματοποίηση παρουσιάσεων. Τέλος, η συνεργασία στην έρευνα και η λήψη ομαδικών αποφάσεων λειτουργεί ενωτικά για την ομάδα.

Πιθανότατα όλα αυτά να φαντάζουν σαν μια πολυτέλεια, δεδομένης της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτικής κρίσης των ημερών μας. Παρ' όλα αυτά, τώρα είναι πιο σημαντικό από κάθε άλλη φορά να δοθεί έμφαση σε παρόμοιου τύπου προγράμματα, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι μακροχρόνιες συνέπειες της παρούσας δυσλειτουργικής κατάστασης. Σε αυτή την κρίσιμη περίοδο λοιπόν, οι δυσκολίες πρέπει να μετατραπούν σε ευκαιρίες για βελτίωση και μελλοντική ανάπτυξη.