

Ziyaret Yasağı

1992 yılında ilaç sektörüne başladığımda tıbbi satış temsilciliği zor, zahmetli ama bir o kadar da nezih ve diğer sektörlerin satıcılarına nazaran farklı algılanır bir konumdaydı. Bugün aynı şeyi söylemek çok kolay değil. Her sektörde olduğu gibi ilaç sektöründe de belli bir bozulma ve yozlaşma yaşanmakta. Sektörde 300'den fazla distribütör ve 15.000 - 17.000 civarında satıcı var. Sektörün nabzını tutan ve gerçekten satış kadrolarını eğitmek amacıyla yatırım yapmaktan kaçınmayan firmaların dışında pek çok kuruluş bir an önce satıcılarının sahaya çıkmaları ve satış yapabilmeleri için ya çok kısa, bir iki günlük eğitim veriyorlar veya hiç eğitim almadan "demir tavında dövülür" misali, uzun yıllar tecrübeye sahip "alaylı satıcı ağabeylerinin" yanında usta - çırak ilişkisi kapsamında sahaya çıkarıyorlar.

Aslında bu kötü bir şey değil. Önemli olan ise, bu usta veya onlarca yılını bu işe veren satıcı ağabeylerin satış işine nasıl yaklaştıkları ve bu işten ne anladıkları. Ben, gerek Sandoz'da gerekse Sandoz öncesi danışmanlık yaptığım firmalarda tecrübenin ne olduğu konusunu anlatırken "10 yıllık tecrübeyle 10 saatlik otobüs yolculuğu" örneğine çok sık değinirdim (Konunun detayını merak eden okuyucular bana mail atarlarsa seve seve cevaplarım). Bir kişi, bu satıcı ve/veya başka bir alanda çalışan herhangi bir işgören olabilir, aşağıdaki 5 sorunun cevabını kendi adına nasıl veriyor ve kendini nasıl hissediyor?

1. Değerlerim neler? Ben neyim ve kimim?
2. Kısa, orta ve uzun vadede kariyer beklentilerim neler?
3. Bu işi neden istiyorum?
4. Söz konusu işin bedeli nedir? Bu bedeli ödemeye razı mıyım?
5. Bu istediğime ulaşmak için hangi görev ve sorumluluklar beni bekliyor ve ben bunları yerine getirmeye hazır mıyım?

Reaktif yapıdan sıyrılıp suçu biraz da kendimizde aramamız gerekmiyor mu?

Sonuçta, bugünün ekonomik şartları ve donanımları noktasında ilaç sektörü, diğer sektörlerle göre parlayan yıldız konumunda ve sektöre talep çok.

Şimdi iğneyi kendimize, çuvaldızı başkasına batıralım. Biz sektör çalışanları olarak satıcı kimliğimizde kendimizi nasıl hissediyoruz? Çok zor, stresli ancak sevilerle yapıldığında bir o kadar da keyifli olan satıcılık mesleği için kendimize hangi yatırımları yapıyoruz? Müşterimize nasıl yaklaşıyoruz? Sadece ilişki içerisinde miyiz yoksa doğru iletişimi kurabiliyor muyuz? Özgüvenimiz ne alemde? "Başarılı olmak isteyen kim?" diye sorduğumda eğitimlerde kalkan onlarca el neden sonuçta gerçek başarıya ulaşmıyor? Zorluklar ve başarısızlık durumunda kendimizi nasıl hissediyoruz? Sadece eğitim olsun diye öğretilmeye



Altuğ Altınok
Sandoz Satış
Eğitim Müdürü

çalışılan ve pek çoğu da sadece yurtdışından uyarılma olan kalıpsal ve didaktik namı diğer "SATIŞ TEKNİKLERİ" eğitimleri bize ve müşterimize ne anlam ifade ediyor? Satış işi zihinsel olarak bize uygun mu yoksa sadece donanım ve standartları mı ilgimizi çekiyor?

Buraya kadar yazdıklarımda şunu anlatmaya çalışıyorum: Evet bir ilaç firmasının en önemli silahı olan satıcıların sağlık kuruluşlarında, hekim ve eczacılarla görüşme ve tanıtım yapma süreçlerinde yaşadıkları engellenme ve yasaklar hiç de hoş değil. Yetkili mercilerin bu konuya farklı bir açılım ve çözüm getirmeleri şart. Ancak kıssadan hisse, genel yaradılışımız olan reaktif yapıdan sıyrılıp, yani suçu başkalarına atmaktan vazgeçip, birazcık da olsa kendimizi sorgulamamız gerekmiyor mu? Peki bunu nasıl yapacağız? Satıcı arkadaşlar, öneri ister misiniz? Cevabın evet olduğunu duyar gibiyim.

1. Hekimleri ünite dışında farklı bir ortamda ziyaret etmeye çalışın. Gerekirse grup toplantıları yapmaya özen gösterin.
2. Ünitelerde çalışma yapmanıza izin verilen saatleri çok efektif kullanın. (Ziyaret öncesi analiz)
3. Müşteri seçimlerinizi yeniden gözden geçirin ve zamanınızı en verimli şekilde kullanın. Unutmayın 8.5 saatlik mesai sürecinin sadece 1.5 saatinde tanıtım yapabiliyorsunuz.
4. Ürün = Hekim. Yani çalıştığınız ürünlere spesifik hekimler seçin.
5. Ünitelere değil, müşterilere ziyaret planlayın.
6. Doktor ve eczacıların da insan olduklarını unutmayın ve lütfen iletişim kurun, ilişki değil...
7. Kendinizi gerek nitelik gerekse nicelik olarak sürekli geliştirin.
8. Hedefleriniz ve hayalleriniz olsun. "Mesleğiniz ne?" sorusuna gururla cevap verin.
9. Asla yılmayın ve sabırlı olun. Çözüm üretme felsefesini kendinize amaç edin.
10. En önemlisi "hayır" cevabı performansınızı nasıl etkiliyor ve davranış modeliniz nasıl tetikleniyor konusunda çok düşünün ve özdeğerinizi yüksek tutun.

İşte bu 10 madde, gerçekten üzerinde ciddiyetle düşünmeyi ve gelişim planlarınızı oluştururken size yardımcı olmayı amaçlıyor.

Efsanevi boksör Rocky Marciano bakın nasıl bir yorum yapıyor; "Ne kadar yumruk yediğin önemli değil, asıl önemli olan maça devam edip edemeyeceğindir."

Peki ya sizin durumunuz; bir sonraki round mu yoksa knock-out mu?

altug.altinok@sandoz.com