

TENA KONVERZAČNÝ MANUÁL

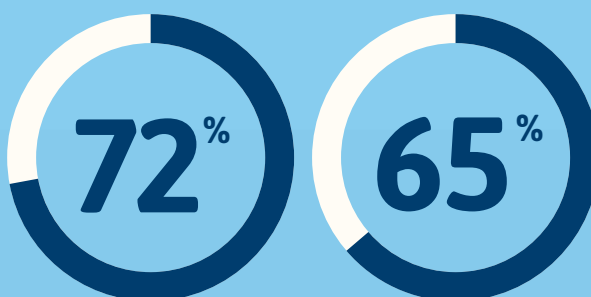
pre bezpečný a konštruktívny dialóg
o inkontinencii s vašimi zákazníkmi.



POMÁHAME OTVÁRAŤ ROZHOVOR O INKONTINENCII

Tento sprievodca konverzáciou vám pomôže komunikovať so zákazníkmi na tému inkontinencie a poskytne vám zjednodušený návod na vytvorenie bezpečného a pohodlného nákupného a konverzačného prostredia pre vašich zákazníkov tak, aby od vás dostali tie najlepšie služby.

Náš výskum ukázal, že pokiaľ ide o inkontinenciu, zákazníci uprednostňujú návštevu lekární (kde majú možnosť hovoriť s odborníkom) pred inými formami a miestami predaja.



72 % opatrovateľov z radov príbuzných a 65 % mužov a žien, nakupujúcich inkontinenčné pomôcky, uprednostňujú lekárne.*

Rozšírením vedomostí v oblasti starostlivosti o pokožku ľudí s inkontinenciou umožníte nakupujúcim vybrať si vhodný produkt, ktorým pomôžete riešiť ich zdravotnú komplikáciu, a tým zvýšite ich lojalitu a celkovú spokojnosť s vašimi službami.

Pre získanie želaných vedomostí odporúčame absolvovať **e-learningový kurz**, ktorý sme pre vás za týmto účelom pripravili pod názvom **“PREČO NA ZDRAVÍ KOŽE ZÁLEŽÍ?”**
Registrujte sa na www.essitypreprofesionalov.sk



AKO NA TO?

KROK ZA KROKOM

Tento sprievodca vám v jednoduchých **4 krokoch** pomôže efektívne odporučiť vašim zákazníkom kozmetické produkty TENA, zodpovedajúce ich potrebám.

ZÁKAZNÍCI

MUŽI alebo **ŽENY**, ktorým vydávate inkontinenčné pomôcky na recept / bez receptu pre ich **VLASTNÚ POTREBU**

OPATROVATELIA, ktorým vydávate inkontinenčné pomôcky na recept / bez receptu pre ich **RODINNÝCH PRÍSLUŠNÍKOV**

1.

Identifikujte zákazníka, ktorý potrebuje poradiť.

Bez ohľadu na to, či zákazníci vyberajú inkontinenčné pomôcky na recept alebo bez neho, pre seba alebo rodinného príslušníka, môžete ich proaktívne osloviť, či v oblasti inkontinencie potrebujú poradiť položením jednoduchej otázky.

Jej zodpovedanie vám umožní rozhovor ďalej navigovať k ďalším krokom pre rôzne cieľové skupiny.

“Uvítali by ste radu v oblasti inkontinenčnej starostlivosti o pokožku?”

“Sú tieto inkontinenčné pomôcky určené pre Vašu spotrebu alebo vyberáte pre rodinného príslušníka?”

“Inkontinencia môže byť pre mnohých skľučujúcou témou. Ak dovoľíte, môžem vám povedať, čo o téme viem a spoločne môžeme zistiť, ktoré produkty by mohli byť pre Vás užitočné. Na poličke sú tiež letáky, ktoré si môžete prečítať v súkromí, ak ho preferujete.”



2.

Uistite ich, že v tom nie sú sami.

Pokúste sa hovoriť o inkontinencii ako o prirodzenej súčasťi života. Detabuizáciou témy umožníte zákazníkom cítiť sa v rozhovore s vami pohodlnejšie. Spokojný zákazník je verný zákazník.

TIPY

OPATROVATELIA

“Nie ste v tom sami. Vedeli ste, že každý piaty človek opatruje blízkeho príbuzného?”

“Kožené problémy, spôsobené inkontinenciou sú bežným javom.”

“Existuje celá škála produktov, s pomocou ktorých môžete pohodlne predísť kožným komplikáciám alebo ich úspešne liečiť.”



MUŽI

“Je to oveľa bežnejšie, ako si myslíte.”

“Až každý štvrtý muž starší ako 40 rokov má skúsenosti s drobnými únikmi moču v podobe kvapiek.”

“Starostlivosť o pokožku, namáhanú inkontinenciou, je dôležitá pri prevencii kožných problémov.”



ŽENY

“Nie ste samé. Až každá tretia žena staršia ako 35 rokov má skúsenosti s oslabeným močovým mechúrom.”

“Je veľmi bežné, že ženy majú skúsenosti s oslabením močového mechúra najmä počas tehotenstva, po pôrode alebo počas menopauzy.”

“Starostlivosť o pokožku v tomto období je ešte dôležitejšia ako kedykoľvek pred tým.”



Uznajte komplikovanú emocionálnu realitu starostlivosti o milovaného človeka. Rodinní opatrovatelia pochádzajú rôznymi úskaliami života a nie sú dve situácie rovnaké, takže by ste mali vždy pristupovať k pacientom individuálne a s empatiou.



Vyhňte sa zastaranej a neužitočnej stereotypizácii mužov. Napríklad, že osobné zdravotné problémy by si mali nechať pre seba. Alebo že iba ženy trpia problémami súvisiacimi s inkontinenciou. Všetky vekové kategórie a pohlavia môžu byť dotknuté.



Nikdy nenaznačujte, že sú na vine, alebo že je to dôsledok niečoho, čomu sa mohli vyhnúť. Zdôraznite skutočnosť, že ich skúsenosti sú veľmi bežné medzi ženami, ale nie je to niečo, za čo sa majú hanbiť. K dispozícii je množstvo tipov, ktoré môžete ponúknuť na lepšie zvládnutie inkontinencie alebo aj jej úplné odstránenie.



TENA ponúka širokú škálu produktov pre individuálne potreby vašich zákazníkov. Podporujeme vás na www.essitypreprofesionálov.sk alebo www.tena.sk/profesionali

3.

Mierte presne.

Smerujte svoje otázky na špecifikáciu kondície pokožky užívateľa.

ZDRAVIE POKOŽKY

OPATROVATELIA

“Má Váš príbuzný, o ktorého sa staráte, citlivú pokožku?”

“Pokožka seniorov je veľmi krehká a veľmi náchylná na poškodenie, chránite ju efektívne?”

“Má Váš príbuzný kožné problémy práve kvôli inkontinencii?”

MUŽI a ŽENY

“Máte citlivú pokožku?”

“Máte pokožku náchylnú na podráždenie?”

“Aké produkty používate na intímnu hygienu v súvislosti s inkontinenciou (napr.: bežné mydlo alebo pH vyvážené produkty)?”

4.

Odporučte vhodný produkt.

Na základe preskúmania potrieb zákazníka v predošlých krokoch, odporučte vhodné riešenie.

Preskúmajte naše
široké portfólio
kozmetických
produktov **TENA**



KOZMETICKÁ STAROSTLIVOSŤ TENA

KEDY-ČO-AKO VHODNE POUŽIŤ?



	NÁZOV PRODUKTU	INDIKÁCIE	BENEFITY
	TENA WASH CREAM/ UMÝVACÍ KRÉM	Hygiena pokožky v intímnej oblasti (ťažká inkontinencia)	3-v-1 – čistí, zvláčňuje a chráni krehkú pokožku Pohodlná bezoplachová hygiena Svieža vôňa
	TENA WASH MOUSSE/ UMÝVACIA PENA	Hygiena pokožky v intímnej oblasti (ťažká inkontinencia) V prípade preferencie aplikácie sprejom	3-v-1 – čistí, zvláčňuje a chráni krehkú pokožku Pohodlná bezoplachová hygiena Bez parfumácie
	TENA WET WIPE/ VLHČENÉ UTIERKY	Frekvencované umývanie pokožky v intímnej oblasti (ťažká alebo ľahká inkontinencia) Každodenná osobná hygiena	3-v-1 – čistí, zvláčňuje a chráni krehkú pokožku Pohodlná bezoplachová hygiena Svieža vôňa
	TENA ZINC CREAM/ ZINKOVÁ MASŤ	Ochrana popraskanej namáhanej pokožky	Upokojuje podráždenú pokožku pomocou 10% oxidu zinočnatého Textúra umožňuje hladkú aplikáciu aj odstránenie
	TENA BARRIER CREAM/ OCHRANNÁ VAZELÍNA	Ochrana začervenej a/alebo podráždenej pokožky, náchylnej na poškodenie	Chráni krehkú pokožku voči dráždivým vplyvom vodoodpudivou vrstvou.