



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Actividad: Las Necesidades de Nuestros Clientes

Consigna: Analice el siguiente diálogo

A: Farmacéutico/dependiente de la Farmacia “San Cristóbal”

B: Cliente

El farmacéutico se encuentra parado detrás del mostrador, con su mirada concentrada en la puerta de ingreso de la farmacia. Por la misma ingresa un señora con un niño de aproximadamente 9 años. Ambos se acercan caminando y la señora lo mira a los ojos.

- A. Buenos días señora, buenos días (mirando al niño) ¿en qué puedo servirle? (mirando nuevamente a la señora)
- B. Buenos días, estoy buscando un jarabe para la tos...
- A. Por supuesto señora, ¿para quién es el jarabe?
- B. Es para mi hijo, quisiera que me asesore, porque no sé exactamente qué diferencia hay entre los distintos jarabes y si es indistinto el tipo de tos
- A. Claro, para poder ofrecerle el producto adecuado necesito hacerle algunas consultas ¿Cuándo comenzó la tos?
- B. Hace unos dos días.
- A. Bien, Y ¿qué tipo de tos tiene? Ésta? (el farmacéutico imita el sonido de la tos seca) o ésta? (el farmacéutico imita el sonido de la tos con flema)
- B. Creo que esta última, es como que se le escuchan los mocos en la garganta cuando tose. (El niño tose y el farmacéutico confirma que se trata de tos con flema)
- A. Por lo que puedo escuchar se trata de tos con flema, acompáñeme por favor a este sector. Aquí contamos con el producto que necesita, ya que es un jarabe expectorante que afloja las flemas y ayuda a expulsarlas.
- B. Yo habitualmente cuando tengo tos compro este (la señora señala un jarabe antitusivo) ¿es lo mismo?
- A. Entiendo su consulta. El producto que señala está indicado para la tos seca, es una tos irritante que no produce flema ni moco.
- B. Ah, claro...no es la tos que tiene el nene.
- A. Claro, son diferentes. En este caso lo recomendado es un expectorante ya que si utilizara un antitusivo no estaríamos permitiendo que el cuerpo elimine la flema y su hijo se sienta mejor.
- B. Mi hijo es diabético ¿tiene azúcar este jarabe?
- A. Es el producto adecuado ya que no contiene azúcar
- B. ¡Ah, qué bien!
- A. ¿Cuántos años tenes? (dirigiéndose al niño)
- B. Nueve (Responde el niño)
- A. Bien, entonces (mirando a la señora) deberá tomar 5 ml cada 8 hs.

- B. ¿Lo toma hasta que se le vaya la tos?
- A. El tiempo máximo de utilización es de 7 días. Así es que si el jueves de la próxima semana continúa con tos, la sugerencia es que consulte al pediatra.
- B. Perfecto entonces.
- A. Bien, entonces lleva usted el Bisolvon Jarabe Pediátrico por 120 ml. ¿Podría ayudarla en algo más?
- B. No, muchas gracias por su atención y el asesoramiento ¿dónde se realiza el pago?
- A. La acompaño al sector de cajas, allí la llamarán por su apellido para que pueda realizar el pago y le entregarán el producto. Por cualquier consulta nos encuentra aquí de lunes a viernes de 8 a 21hs. Además puede contactarnos telefónicamente o vía mail, aquí le dejo un imán de la farmacia con todos los datos.
- B. Muchas gracias
- A. Gracias a usted.

