

แนวคิดการดำเนินธุรกิจร้านยาโดยใช้กลยุทธ์นำน้ำแห่งความรัก

♥ เขียนโดย ภญ. พัชรี ลักษณะวงศ์ศรี ♥

เรียบเรียงจาก หนังสือ Principles of Love Ocean ของบริษัท Pearson Education Indochina จำกัด

www.loveocean.biz

ผู้แต่ง ประเสริฐ เพชรชื่นสกุล,ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ,ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี,ดร.รังสรรค์ สุกันทา

เวลาข้าพเจ้าไปไหนๆ ชอบมองร้านขายยา เพราะเราก็เคยเปิดมาแล้วและเจ๊งมาแล้ว เพื่อนฝูงที่ยังเปิดอยู่ก็มี ที่เจ๊งเหมือนผู้เขียนก็มี ปัจจุบันนี้ก็มีรุ่นน้องคราวลูกคราวหลานก็ยังตั้งหน้าตั้งตาจะเปิดร้านขายยา หรือบางคนมีโครงการจะเปิดร้านยาตอนอายุเข้าสู่วัยกลางคน ตอนนี้อยู่โดดเล่นในยูทูปจ้กก่อนเพื่อเก็บเงินก่อนหรือเพื่อทำงานที่ตนเองสนุกก่อน

ในแต่ละย่านการค้าจะพบว่าเดินไปสามสี่ห้องแถวอาจจะเจอร้านขายยา 1 ร้าน ถ้าเลี้ยวตำแหน่งร้านขายยาในเวบยาแอนด์ยูก็จะมีบลูโอเชียนแดงติดกันเป็นเทือก เข้าข่าย Red Ocean Strategy กลยุทธ์นำน้ำสีแดง ซึ่งเน้นการเอาชนะคู่แข่งแข่งขันด้านราคาเพื่อแย่งส่วนแบ่งการตลาด มีการตีป้ายดึงดูดลูกค้าว่า ขายยาราคาสง บางร้านพยายามหาทางลดต้นทุนให้ต่ำสุด โดยการซื้อของในปริมาณเยอะเพื่อได้ส่วนลดส่วนแถม ซื้อยาตัวอย่างจากดีเทลยา หรือแม้กระทั่งโฆษณาในเวบไซต์ว่า รับซื้อยาที่ไม่ใช้แล้ว ยาที่แพ้ ยาจากโรงพยาบาล ผู้เขียนเคยลองสุ่มโทรไปตามเบอร์ที่ประกาศไว้ คนขายเขาก็ไม่รู้จ้กยาที่ผู้เขียนนำเสนอ แต่ผู้เขียนย้ำว่า ยา original นะ ราคาเมื่อดละร้อยกกว่าบาท เขาบอกว่าต้องการราคาเท่าไรให้ผู้เขียนมาและส่งยามาทางไปรษณีย์พร้อมบอกเบอร์รับยูซีมา เขาจะโอนเงินให้หลังจากได้รับของแล้ว

สมัยนี้ผู้บริโภคเขาฉลาด เขามียาใช้ประจำอยู่และรู้ว่าราคาเท่าไร เขาก็จะซื้อปั้งไปเรื่อยๆร้านไหนขายราคาต่ำสุด บางคนอยู่ในสำนักงานใหญ่ๆ ก็รวม order กัน และโทรเรียกร้านขายยาที่เป็นเจ้าประจำขายส่งมาส่งยาให้ถึงที่ทำงานเลย แบบว่า office(home) delivery เกสซอร์ที่ตั้งใจเปิดร้านขายยาเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาแบบ professional ก็เสียความรู้สึกกับสงครามหันราคายาดังกล่าว บางคนก็หันมาใช้ Blue Ocean Strategy กลยุทธ์นำน้ำสีคราม เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันแบบเดิม พัฒนาลินค้าให้มีความแตกต่าง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ด้วยการผลักดันตัวเองให้เป็นร้านยาคุณภาพ หรือบางร้านจัดให้มีบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความต้องการใหม่ๆ ให้แก่ลูกค้าเสมอๆ และใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ

ส่วนแนวคิดการดำเนินธุรกิจร้านยา โดยใช้กลยุทธ์ Love Ocean นำน้ำแห่งความรัก ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า “ธุรกิจ” เปรียบเสมือนสิ่งที่มีชีวิต ต้องมีการเจริญเติบโต ได้รับการเลี้ยงดูด้วย “ความรัก” และการ “เอาใจใส่” เหมือนพ่อแม่เลี้ยงดูลูก ไม่ใช่กลยุทธ์ที่แฝงไว้ด้วยเล่ห์เหลี่ยม ทำให้ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งและผู้ที่เกี่ยวข้อง จดจำความรักที่เรามอบให้ไว้ในความทรงจำอย่างไม่มีวันสูญสิ้น ความยั่งยืนของ “ธุรกิจ” คือการพัฒนาธุรกิจด้วยความรัก

จากแนวคิดดังกล่าว ถ้าใครสนใจจะเปิดร้านยา คงต้องมีความซื่อสัตย์ต่อจรรยาบรรณวิชาชีพคือ ปฏิบัติงานด้วยตนเองหรือต้องจ้างเภสัชกรประจำ ไม่ใช่เอาป้ายตนเองแขวนไว้ แล้วให้พ่อแม่ ญาติพี่น้องมาขายยาแทน รวมถึงการที่น้ำใจประกอบโรคศิลปะของตนเองไปแลกกับค่าแขวนป้ายเดือนละห้าพันถึงเจ็ดพันบาท ซึ่งปัจจุบันมีแนวโน้มดีขึ้นมาก ทั้งภาครัฐบาลและสมาคมวิชาชีพพยายามรณรงค์ไม่ให้เภสัชกรแขวนป้าย มีการพักการใช้ใบประกอบโรคศิลปะเป็นตัวอย่างให้เห็นอยู่เรื่อยๆ แต่นักธุรกิจมองว่าร้านยาเป็นธุรกิจที่ให้อำนาจเปิดบริษัทเซนร้านขายยาและเฟรนไชส์ตึกแต่งร้านทันสมัย บางแห่งเปิดตลอด 24 ชั่วโมงตามชุมชนต่างๆ โดยไม่มีเภสัชกรอยู่ประจำร้าน มีการโฆษณาบริการตั้งร้านขายยาในเวบไซต์ตั้งแต่หาทำเล จัดหาตู้ จัดยาเข้าร้าน โดยผู้ลงทุนมีแต่กำเงินสามสี่แสนก็ได้เป็นเจ้าของร้านยาแล้ว

การทำทำเลร้านยาที่เหมาะสมเป็นหัวใจของธุรกิจนี้ แต่ไม่ใช่การทุ่มเงินไปซื้อตึกแถวหลายล้านบาท โดยกู้ยืมมาทั้งหมด ควรจะประเมินงบประมาณของตนเองก่อนว่ามีเงินออมอยู่แล้วเท่าไร ทำเลที่แพงมากเกินไปก็ควรจะถอยออกมา เพราะถ้าถล่มตัวลงไปแล้ว มีรายจ่ายมากกว่ารายรับจะทำให้ต้องเลิกกิจการในที่สุด ยกเว้นท่านที่ต้องการหารายได้เสริม

เฉพาะตอนเย็นเหมือนหมอเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ ลูกค้าใครลูกค้ามัน แต่ปัญหาคือ เราไม่ใช่หมอ จะมีลูกค้าส่วนหนึ่ง มาถามหายาประเภทเรียกหา ถ้าไม่มียามากพอ ร้านเราก็จะมีแต่ลูกค้าที่ศรัทธาในความเป็นเภสัชกร ร้านก็จะเงียบอยู่ไปนานๆ ก็เพื่อ หลากน้องหรือญาติๆ มาขายแทน เข้าขายแขวนป้ายอีก ทั้งๆ ที่หน้าร้านบอกว่ามีเภสัชกรประจำ บางคนก็ใจร้อนเห็นประกาศแข่งกิจการร้านยาาก็ไปดูไม่ละเอียดถี่ถ้วน เชื่อใจเจ้าของเดิมว่ายอดขายได้เท่านี้เท่านี้ คุ่มกับเงินลงทุน พอจริงๆ ยอดขายก็ไม่ได้ตัวเลขตามที่เจ้าของเดิมบอกไว้ บางทำเลอาจจะเหมาะเปิดเฉพาะตอนเย็นเนื่องจากอยู่ในหมู่บ้านที่ออกไปทำงานตั้งแต่เช้ามีเด็กว่าจะเข้าบ้านก็มีดีค่า กลางวันก็นั่งตบยุงเรื่อยๆ ไม่คุ้มกับค่าตัวที่ต้องมาเสียเวลารอลูกค้าเดินเข้าร้านชั่วโมงละหนึ่ง-สองคน ดังนั้นการที่คิดอยากเปิดร้านยาสักร้านหนึ่งควรถามตัวเองว่ามีเวลาดูแลเอาใจใส่มากน้อยแค่ไหน ตั้งใจจะเปิดทั้งวันหรือเฉพาะตอนเย็น และทำเลที่สืบเสาะหาเวลานั้นเหมาะสมกับความตั้งใจของเราหรือไม่ หรือจะเปิดร้านเพราะพ่อแม่อายากให้เปิด ไม่ใช่ความต้องการของเราเองจริงๆ

ความรักในเชิงธุรกิจต้องสื่อสารออกมาเป็น

1. **การกระทำ** คือ การให้คุณภาพตามราคาที่ย่ำ ในกรณีที่มียา 2 ชนิด ถ้าลูกค้ามีเงินเพียง 50 บาท จะได้ยาพากลุ่มสเตียรอยด์ชนิดแพงก็ไม่ได้ จึงจ่ายยาสเตียรอยด์ของบริษัทในประเทศที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน

2. **คำพูด** คือ การสื่อสาร ตามข้อเท็จจริง เมื่อลูกค้าถามว่ายา 2 ชนิดแตกต่างกันอย่างไร ก็ควรจะอธิบายตามจริงว่า ถ้าเป็นอย่างแพง ผลการรักษายาจะหายเร็วกว่า แต่ถ้าใช้ในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 7 วัน ผลหายเหมือนกัน ยาบางชนิดทำออกมาให้สะดวกใช้คือวันละครั้ง แต่ราคาแพงกว่าชนิดที่ใช้วันละ 2 ครั้ง ก็ต้องบอกไปว่า ถ้าต้องการความสะดวกในการใช้ยา เป็นคนขี้ลืม ใช้แบบแพงวันละครั้งเหมาะกว่า แต่ผลการรักษาเท่าๆ กัน

3. **แววตา** คือ การบริการ ความรับผิดชอบหลังการขาย เวลาที่ลูกค้าเข้ามาในร้านควรที่จะสบตาเขา ขยับตัวเข้าหาเพื่อช่วยหยิบของหาของให้ เพราะร้านยาปัจจุบันจะมีมุมสะดวกซื้อให้ลูกค้าเลือกหยิบยาสามัญประจำบ้านเอง บางคนก็ใช้นิ้วชี้ๆ บอกว่าอยู่ตรงไหน แต่ถ้าจะให้ดีก็ควรกระวีกระวาดมาใกล้ๆ เพื่อระบุตำแหน่งสินค้าให้เขาเห็นได้รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ยังรวมถึงการติดตามผลการใช้ยาว่าครั้งที่แล้วผลการใช้ยาเป็นอย่างไร ถ้ามีอาการข้างเคียงจากการใช้ยา ควรออกบัตรเตือนอาการไม่พึงประสงค์ ถ้าแพทย์ควรออกบัตรแพ้ยา ระบบสมาชิกควรจะนำมาใช้อย่างเป็นรูปธรรมเดี๋ยวนี้ตามห้างต่างๆ ถ้าลูกค้าลืมหืมบัตรมาก็จะใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือถือแทนได้ เมื่อลูกค้าเข้าร้านมา เราเข้าระบบสมาชิกทุกราย เก็บข้อมูลประวัติการใช้ยา จะเป็นผลระยะยาวในการติดตามได้

น่านน้ำแห่งความรัก 7 สาย ในมุมมองธุรกิจร้านยามีดังต่อไปนี้

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 1

"ใช้ความรัก...ลงทุน" โดยรักคนทุกคนให้เหมือนกับที่เรารักพ่อแม่ของเรา เป็นเป้าหมาย แล้วแปลงเป้าหมายเป็นทุน ไม่ใช่การแปลงสินทรัพย์เป็นทุน โดยรักลูกค้าทุกคนให้เหมือนกับที่เรารักลูกของเรา เราก็จะค้นพบวิธีการที่ถูกต้องในการดำเนินธุรกิจ

การเปิดร้านยาขึ้นมาไม่ใช่ว่าจะต้องการแต่ make money เพียงอย่างเดียว แต่ต้องแปลงเป้าหมายที่ต้องการหารายได้เพิ่ม มาเป็นการเพิ่มการเข้าถึงการให้บริการสาธารณสุขแบบใจต่อใจ พัฒนาคุณภาพตัวเรา (เภสัชกรคนนี้) ให้มีความรู้เรื่องยาและโรคที่ประยุกต์ใช้ได้กับชีวิตจริง เภสัชกรเรียนกันมามากมายจบใหม่ๆ ขายยาไม่เป็น ต้องไปฝึกหัดอยู่สักระยะหนึ่งก่อน บางคนเคยแต่อยู่ร้านยาในห้างขายแต่ยา original พอมาอยู่ในร้านยาในชุมชนแบบบ้านๆ ก็แทบไม่รู้จักรยา local made เภสัชกรบางคนจัดยาตู้ร้านคู่แข่งไม่ได้ วินิจฉัยโรคไม่แตกฉาน ผู้ป่วยได้รับยาไปไม่หาย ปัจจุบันนี้มีอินเตอร์เน็ตซึ่งทำให้การสืบค้นข้อมูลสะดวกสบายและรวดเร็วมาก มีระบบ e-learning ให้พัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ ผู้เขียนเองเมื่อติดตามเรื่องวิชาการจะไม่ถามน้องๆ pharmD ในที่ทำงานในทันที แต่จะสืบค้นด้วยตนเอง ถ้าไม่สามารถค้นได้

จริงๆ จึงจะขอความช่วยเหลือจากน้องๆ การค้นข้อมูลโดยใช้ภาษาไทยอาจมีแหล่งข้อมูลน้อย จะต้องค้นเป็นภาษาอังกฤษ จึงได้ข้อมูลที่มากขึ้น

การจัดร้านติดแอร์จำเป็นหรือไม่ มีทำเลหนึ่งอยู่หน้าตลาดมีร้านอายุอยู่ 4 ร้าน ลูกค้ารายหนึ่งบอกกับเภสัชกรที่อยู่ประจำร้านนั้นว่า บอกตามตรงนะว่าร้านนี้จัดยาดี แต่คนไม่เข้าเพราะที่บ (ความหมายคือมีกระจกัน) ดูอย่างร้านโน้นซิ มาที่หลัง ไม่ติดแอร์ คนเข้าออกตลอดเวลาเลย ผู้เขียนแกล้งเถียงไปว่า พี่คะ เดือนนี้ร้านเซเว่น คนก็เข้าออกตลอดเวลานี้คะ ลูกค้ารายนั้นตอบว่า มันไม่เหมือนกัน อันนั้นเขาไปซื้อของกินของใช้ แต่ในความเห็นของผู้เขียนยังเห็นด้วยกับการติดแอร์ เพราะปัจจุบันอากาศร้อน อุณหภูมิเกินยี่สิบห้าองศาเป็นส่วนใหญ่ การติดแอร์เป็นการช่วยปรับอุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้ตัวยายังคงมีคุณสมบัติอยู่ตามวันหมดอายุที่ระบุไว้ และช่วยลดฝุ่นละอองที่มาทำให้กล่องยาสกปรก แม้จะมีค่าใช้จ่ายสูงเพิ่มอีกเดือนละพันเศษตกวันละไม่ถึง 50 บาท รวมทั้งการพูดคุยให้คำปรึกษาไม่ถูกรบกวนด้วยเสียงที่ตั้งจากรถราที่วิ่งไปมาหรือเสียงร้านข้างเคียง ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการไม่หงุดหงิดง่ายเพราะอากาศไม่ร้อน เป็นต้น

การจัดวางสินค้าในร้านมักจะมีโมเดลหรือกล่องตัวอย่างยาวางโชว์อยู่มากมาย แล้วแต่แต่ละบริษัทจะมีงบประมาณต่างกันอย่างไร เช่น ถ้าวางสแตนด์โชว์สินค้าไว้นาน 6 เดือน จะได้ค่าวางเป็นสินค้าหรือยานั้นๆ เป็นมูลค่าเดือนละ 500 บาท เป็นต้น สินค้าบางชนิดลงทุนป้ายโฆษณาชื่อร้านแต่มีชื่อยาดัดมาด้วย บางร้านจะมีโมเดลสูงเท่าตัวคนให้มาวางหน้าร้านหรือในร้านเกาะเกาะเต็มไปหมด คำถามคือเกี่ยวอะไรกับน้ำหนักแห่งความรักบ้าง คำตอบคือ การที่เราตั้งโชว์ตัวอย่างหรือป้ายต่างๆ เพราะเราต้องการผลตอบแทนใช่หรือไม่ สินค้าที่นำเอาชื่อยาดัดหรือไม่ ถ้าไม่นำเอาชื่อยาดัดก็ไม่ควรมาตั้งโชว์เหมือนเราสนับสนุนสินค้านั้น จำนวนโมเดลหรือสแตนด์โชว์มากมายจนรกรุงรังหรือแทบไม่มีที่จัดยาเลยหรือไม่ จึงควรมีความพอดีตามวิจารณ์ของเรา

คุณภาพของยาในร้านจะต้องเชื่อถือได้ ไม่มียาหรือสินค้าที่ไม่มีทะเบียนยาหรือทะเบียนอาหาร ยาจะต้องอยู่ในสภาพที่ดี ชั้นวางยาและกล่องบรรจุยาสะอาดไม่มีฝุ่น

♥ เพราะความรักทำให้เกิดการดูแลเอาใจใส่ ทำให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร เกิดนวัตกรรมทางความคิด

ขณะนี้ทางสมาคมเภสัชกรชุมชนพยายามผลักดันรูปแบบการให้บริการมากขึ้นไม่ใช่การขายสินค้าเพียงอย่างเดียว การจัดการด้านยาในร้าน มีการเข้าถึงชุมชน โครงการเลิกบุหรี่ การติดตามดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การเยี่ยมบ้านเพื่อดูวันหมดอายุของยาที่เกิดขึ้นที่บ้าน มีโครงการนำร่องที่เชื่อมต่อบรรยากาศสุขภาพถ้วนหน้าที่ให้ผู้ป่วยสามารถมารับยาเดิมได้ที่ร้านยาคุณภาพ .สิ่งเหล่านี้ต้องการเภสัชกรสายพันธุ์ใหม่ ที่ทำงานชุมชนด้วยหัวใจแห่งรัก แล้วชาวบ้านที่ได้รับบริการจากเราจะรู้สึกซาบซึ้งในการทำงานของเรา

♥ ความรักเป็นการเริ่มต้นลงทุนด้วยเงินที่มีจากจำนวนน้อยไปสู่การหาเงินจำนวนมาก

การเข้าไปทำการค้าแบบซื้อสินค้าเข้าร้านจำนวนมาก และต้องไปกู้เงินเสียดอกเบี้ย บางคนชักหน้าไม่ถึงหลัง เขียนเช็คแดง บริษัทาก็ไม่ส่งของให้ เพราะเก็บเงินไม่ได้ พอไปซื้อยาจากยี่ปั๊วก็กู้เงินซ้ำอีก สุดท้ายก็ไม่มีขาย ลูกค้าเดินเข้าร้านถามหาของที่ร้านทั่วไปควรมีติดร้านไว้ก็ยังไม่มียขาย ไม่มีใครอยากเข้า นานๆ เข้าก็กลายเป็นร้านยาร้างในที่สุด ปัจจุบันบางธนาคารปล่อยเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับวิชาชีพทางการแพทย์เพื่อทำธุรกิจ ซึ่งดอกเบี้ยที่จ่ายน้อยกว่ากำไรที่ได้แน่นอน แต่ถ้าไม่ต้องกู้ยืมจะยิ่งดีกว่า เพราะต้องลงทุนมากกว่าการต้องเสียดอกเบี้ยแน่นอน

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 2

“ใช้ความรักเป็นเครื่องหมายการค้า...สร้างแบรนด์” แทนการใช้กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ที่แฝงด้วยเล่ห์เหลี่ยม

การเปิดร้านยาสักร้านหนึ่งให้เป็นที่รู้จักของชุมชนละแวกนั้นจะต้องใช้เวลา ไม่เหมือนการขายคอนโดมิเนียมที่ตั้งป้ายโฆษณาเต็มไปหมด และถึงแม้ว่าจะมีการแจกใบปลิวแนะนำร้านยาแล้วก็ตาม เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านไม่ประทับใจในการให้บริการก็ไม่มีประโยชน์ การสร้างความเชื่อถือของเภสัชกรจะต้องเริ่มต้นจากความรักที่มีอยู่ภายในใจของเจ้าของร้าน

ด้วยการเอาใจใส่ลูกค้า การรักผู้อื่นให้เหมือนกับที่เราอยากให้ผู้อื่นมารักเรา และทำดีกับเรา ถ้าเป็นลูกจ้างของร้านยา(ทั้ง เชนและไม่เชน) ควรจะใส่ใจเหมือนเราเป็นเจ้าของร้านเช่นเดียวกัน แม้เปอร์เซ็นต์จากยอดขายที่ไม่ใช่เงินเดือนอาจไม่มีหรือ มีไม่มาก แต่การที่เราทำงานบริการด้วยหัวใจในฐานะลูกจ้างจะติดเป็นนิสัยเราไปจนถึงวันหนึ่งที่เราเปิดร้านยาของเราเอง นอกจากนั้นควรจะหาหนังสือหรือบทความที่แนะนำเรื่องการบริการที่ประทับใจมาศึกษาเพิ่มเติม เพราะบางอย่างเราอาจไม่รู้ตัว เช่น กำลังดูหนังดีวีดีหรือเคเบิลติดพันอยู่ มีลูกค้าเดินเข้าร้านมา เราก็มองไม่ได้สนใจต้อนรับ ลูกค้าเขาคงไม่ได้คิดแบบ เราว่าขอหนังสืออีกนิด แต่เขากำลังคิดว่า ร้านนี้ไม่ต้อนรับเขา ไปร้านอื่นก็ได้

ร้านยาคุณภาพจะให้บริการแบบเป็นระบบ แต่ถ้าขาดความรักก็ไม่แตกต่างอะไรกับร้านยาทั่วไป เกสซักรที่ปฏิบัติงานควรเป็นเจ้าของร้าน เพราะจะใส่ใจกับผู้รับบริการมากกว่าเกสซักรที่จ้างมา แต่สามารถสร้างทัศนคติที่น่าประทับใจ ความรักดังกล่าวได้

ตัวอย่าง มีผู้ป่วยหญิงอายุ ห้าสิบปีเศษ มาขอซื้อคอลาไมนโกลชั่น เมื่อสอบถามวัตถุประสงค์ในการซื้อพบว่า แพ้ ลือชั้นในแบบไนลอน เวลาไปทำงานจะต้องใส่แบบไนลอนไป เพราะใส่คอกกระชับไม่เหมาะสม เธอลงทุนซื้ออย่างแพงของ เวียนนาก็แพ้ ผู้เขียนจึงแนะนำให้หาช่างตัดผ้าที่เขาคัดเลือกทรงแบบผ้าฝ้ายใส่เอง เธอก็ไม่สามารถหาตัวอย่างแบบได้ เพราะตามท้องตลาดมีแต่แบบคอกกระชับแม่ค้ำมีชิบใส่เงิน ผู้เขียนมีเสื้อยกทรงผ้าฝ้ายที่แม่ตัดใช้เองอยู่ในสภาพดี จึงบอก ว่าจะส่งไปให้ ขอที่อยู่เพื่อจัดส่งไปให้ และให้นำไปเป็นต้นแบบปรับให้เหมาะสมอีกที เธอก็ชอบใจอย่างมาก เพราะเรามอง ผู้ป่วยเหมือนญาติพี่น้องรู้สึกเป็นทุกข์หรือสนใจอยากหาทางแก้ปัญหาให้

อีกราย มาปรึกษาเรื่องอาการโรคของพี่สาวอายุกลางคน ไปตรวจภายในเจอก้อนเนื้อขนาดใหญ่ในมดลูก ที่รพ.ที่ ไปตรวจแนะนำให้ไปผ่าตัดที่กรุงเทพ แต่แพทย์แจ้งกับน้องสาวว่า น่าจะเป็นมะเร็ง เกสซักรเจ้าของร้านจึงติดต่อหาคนรู้จัก ในกรุงเทพเพื่อหารพ.ที่สะดวกที่สุด เพราะเบิกประกันสุขภาพได้

เวลาลูกค้ามาหาที่ร้านเพิ่งขายหมดไปกำลังรอของมาส่งใหม่ หรือเป็นยาที่ไม่ได้สต็อกไว้เพราะนานๆ จึงจะขาย ได้ ถ้าสั่งมาขายจะเก็บหรือหมดอายุ แต่ถ้าเป็นลูกค้าประจำเราจะบริการโดยแจ้งเขาว่าจะสั่งมาให้ ถ้าของมาแล้วจะ โทรบอก ขอเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อสะดวก ถ้าเป็นสินค้าแพงโอกาสคืนไม่ได้ก็อาจจะขอมัดจำเล็กน้อย แต่ยาทั่วไปจะเป็น มารยาทที่จะไม่ได้เรียกเก็บเงินก่อน ผู้เขียนเคยเจอพนักงานขายในร้านยาหลายร้านแล้ว พอไม่มีของก็จะเฉยๆ ไม่มีการ กระตือรือร้นถามว่า พี่มียาเดิมเหลือมั๊ย จะให้สั่งให้มั๊ยคะ ถ้าของมาหนูจะโทรบอก เป็นต้น

ผู้เขียนนึกถึงเหตุการณ์หนึ่งเมื่อไปซื้อครีมบำรุงผิวได้ตา เพราะเห็นป้ายติดประกาศว่า ครีมบำรุงผิวรอบดวงตาทำ จากรกแกะ รับรองคุณภาพ ผู้เขียนจึงขอดูตัวอย่างสินค้าและถามผู้ชายว่า น้องคะ ครีมนี้ใช้นานกี่วันจึงจะเห็นผล ผู้ชายไม่ ตอบคำถามนี้และทำเป็นไม่ได้ยิน จึงถามซ้ำอีกครั้ง แต่ก็ไม่ได้คำตอบแต่อย่างใด ทำให้ผู้เขียนเสียความรู้สึกกับพนักงานผู้นั้น เพราะถ้าบอกตามตรงว่า แล้วแต่สภาพผิวแต่ละคนไม่เหมือนกัน ก็แสดงว่าผลการรักษานั้นไม่แน่นอน เราก็จะได้ สามารถตัดสินใจได้ว่าควรซื้อหรือไม่ การแสดงความรักผ่านการซื้อสินค้าทำได้หลายอย่าง เช่น แนะนำเพิ่มเติมว่า พี่ต้อง ดูแลสุขภาพด้วยการไม่อดนอน ดื่มน้ำมากๆ ออกกำลังกาย ฯลฯ

อีกตัวอย่างที่น่าจะปรับปรุงบริการคือผู้เขียนไปเข้าคิวซื้อชาละเปาเจ้าดังในห้างแห่งหนึ่ง เขามีป้ายติดไว้ว่ากรุณา เข้าคิว ก็รอเป็นคิวคนที่ 3 ขณะนั้นสังเกตเห็นว่ามีลูกค้าอีกคนหนึ่งไปยืนเกาะเคาน์เตอร์อีกด้านเพื่อรอซื้อชาละเปา แต่ไม่มีพนักงานขายคนใดเลยหันหน้ามาสบตาหรือบอกให้เขาเข้าคิวแต่อย่างใด จนเวลาผ่านไปเป็นสักพักมีพนักงานคนหนึ่ง สังเกตเห็นลูกค้าคนนั้น เขาก็เริ่มสั่ง order กับพนักงานคนนั้น แต่แคชเชียร์ได้ยินจึงรีบบอกให้มาเข้าคิวเพื่อซื้อชาละเปา เท่ากับว่าต้องมาต่อเป็นคนี่ 4 เขาก็เลยเดินออกจากร้านไปโดยไม่ซื้อเพราะไม่พอใจ การบริการด้วยความรักจะต้องใส่ใจ ลูกค้าที่เข้ามาในร้านและแนะนำว่าให้เขาเข้าคิว เกสซักรที่มีลูกค้ารอรับบริการเต็มร้านก็ควรทักทายคนที่มาทีหลังด้วย เช่นเดียวกัน เช่น “รอสักครู่ นะคะ”

♥ ใช้การทำดีให้กันและกันอย่างสม่ำเสมอ โดยการยอมรับจุดอ่อน ใช้การยอมรับเป็นจุดแข็ง บอกลูกค้าว่าสิ่งใดเราทำได้ สิ่งใดทำไม่ได้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความศรัทธา และจะเกิดความไว้วางใจ

เช่น การที่เราจัดยาให้ผู้ป่วยเป็นไข้หวัดในครั้งที่ 1 อาการยังไม่ดีขึ้น เขากลับมาอีกครั้ง เกสซ์กรควรซักถามอาการ ให้ละเอียด เพื่อหาสาเหตุของอาการที่ยังไม่ดีขึ้น ก่อนจะเปลี่ยนยาหรือจัดยาเพิ่มขึ้น บางครั้งการที่อาการไม่ดีขึ้นอาจเกิดจากพฤติกรรมของผู้ป่วยเอง เช่น ยังพักผ่อนไม่เพียงพอ ดื่มน้ำเย็น โดนฝนอีก ซึ่งการใส่ใจซักถามให้ละเอียดจะเป็นสิ่งที่แตกต่างจากร้านที่พอบอกอาการก็หันไปหยิบยาส่งให้แล้วบอกราคา

♥ การดำเนินธุรกิจนั้น ต้องอย่าฝืนธรรมชาติ ไม่ควรอยากให้ธุรกิจของเราเป็น high season ตลอดปี เพราะเป็นไปไม่ได้

บางช่วงเป็นฤดูกาลที่มีการเปลี่ยนแปลงอากาศบ่อย ฝนตกบ่อย มักจะมีผู้ป่วยมากกว่าปกติ บางเดือนยอดขายตกเพราะเป็นช่วงปิดเทอม เด็กๆ ไม่ค่อยป่วยกัน หรือช่วงปลายเดือนลูกค้าที่จะซื้อยาอาจจะชะลอการซื้อยามาเป็นหลังต้นเดือนที่เงินเดือนออก นอกจากนี้จะต้องรู้ว่าสภาพการค้ำในยานที่อยู่เป็นอย่างไร การที่มีร้านยามาเปิดใหม่อีกร้านใกล้ๆ อาจส่งผลกระทบต่อยอดขายของร้านเดิม แต่ถ้าร้านยาที่ให้บริการด้วยความรัก คงยากที่จะหาคู่แข่งที่จะบริการเหมือนกันได้

♥ แต่ในช่วงเศรษฐกิจไม่ดี แต่ความรักนั้นก็ไม่เคยไม่ดีสักวัน

แถวบ้านผู้เขียนมีร้านยาขายดีอยู่ร้านหนึ่ง เปิดมานานไม่ต่ำกว่าสามสิบปี ตั้งแต่สมัยพ่อซึ่งไม่ใช่เกสซ์กร ตอนนี้เป็นลูกสาวซึ่งเป็นเกสซ์กรให้บริการแทน ร้านนี้เปิดตั้งแต่ 7 โมงเช้า เพราะวินรถสองแถวจากในซอยจะออกมาส่งคนไปทำงานแถวหน้าร้านพอดี ตลอดทั้งวันขายดีเพราะอยู่ในชุมชน แต่ร้านใกล้ๆ ขายได้น้อย เพราะ เกสซ์กรร้านนี้ให้คำแนะนำดี อยู่ประจำตลอดเวลา ราคาไม่แพง ลดราคาจากข้างกล่องในระดับที่ไม่ถึงกับถูกเท่าร้านขายส่ง ซื้อแล้วสบายใจไม่ต้องต่อราคา ไม่ว่าเศรษฐกิจจะเป็นอย่างไรก็ยังขายดีตลอด

♥ แม้เกิดความผิดพลาด แต่ลูกค้าสัมผัสได้ว่าเป็นความรักแท้ ที่ผิดพลาดเกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งลูกค้าพร้อมที่จะให้อภัยให้โอกาสเริ่มต้นใหม่ เป็นลูกค้าประจำ

เกสซ์กรประจำร้านยาแห่งหนึ่งเขียนวิธีใช้ยาที่ของยาผิด ทำให้ผู้ป่วยเกิดภาวะน้ำตาลต่ำซื้อคต้องนำส่งโรงพยาบาลซึ่งเกสซ์กรท่านนั้นทราบในภายหลัง และได้โทรศัพท์ไปแสดงความเสียใจและขอโทษญาติ หรือในกรณีที่มีโรงพยาบาลโทรมาสอบถามซื้อยาที่ได้รับจากร้านยาไป เพราะผู้ป่วยมารับการรักษาเนื่องจากแพทย์ที่ร้าน ทางร้านควรจะสอบถามชื่อผู้ป่วยและเบอร์โทรศัพท์เพื่อสอบถามอาการและขอโทษต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กรณีการทอนเงินผิด จ่ายยาไม่ครบรายการก็เป็นเหตุการณ์ที่พบเป็นประจำ จึงควรจะมีระบบตรวจสอบและกล่าวขอโทษรีบแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างทันทีทันใด บางครั้งอาจพลาดจ่ายยาที่ใกล้หมดอายุโดยไม่ทันตรวจสอบ เมื่อลูกค้ากลับมาต่อว่าก็ควรยอมรับต่อความผิดพลาดและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก

♥ การแข่งกันลดราคาทำให้ขายดี มีแต่ลูกค้าขจร แต่ทำให้ธุรกิจอยู่รอดตลอดไปหรือไม่ ความจริงที่เกิดจากความรักขายได้ตลอดและมีอายุยืนยาวกว่า

ผู้บริโภครู้ว่าเขาจะเลือกใช้บริการร้านยาแต่ละร้านอย่างไร แต่ทุกคนจะมีร้านยาในดวงใจที่แตกต่างกัน บางคนเน้นราคาถูก บางคนเน้นการให้บริการคำแนะนำปรึกษาได้ดี บางคนจะมีร้านในดวงใจหลายประเภท เช่น ยาใช้ประจำไม่ต้องการคำแนะนำ เลือกซื้อจากร้านขายส่งที่เน้นราคาถูก แต่ถ้าต้องการปรึกษาเรื่องโรคและยาจะเลือกมาร้านที่มีเกสซ์กรเจ้าประจำ ที่เข้าไม่ออกคือ บางคนเสียเงินเป็นหมื่นเป็นแสนได้ แต่พอมาร้านยา เภยาที่ได้มาจากโรงพยาบาลเพื่อปรึกษาว่า ยานี้เป็นยังไง เหมาะสมมั๊ยกับอาการที่เป็นอยู่ เหมือนกับต้องการ confirm อีกทีหนึ่ง แต่ไม่ได้ซื้ออะไร อาศัยเราเป็นที่พึ่งอย่างเดียว ซึ่งเราก็ต้องหวังว่าสักวันหนึ่งเขาเกิดความเชื่อ ความศรัทธาในร้านของเรา เขาจะแนะนำคนอื่นฯ มาใช้บริการที่ร้านของเรา

♥ ความรักก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นธุรกิจใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ลูกค้ากลุ่มใหม่ การตลาดใหม่ การบริหารแบบใหม่

ความรักทำให้เกิดพลังแห่งปัญญาที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ เปรียบดังความรักของพ่อแม่ที่มีต่อลูก แม้ไม่มีเงิน แต่พลังแห่งรักของพ่อแม่ ทำให้พ่อแม่เกิดปัญญาเลี้ยงลูกจนเติบโตใหญ่ได้

การจ่ายยาของเภสัชกรไม่ใช่เป็นการประดิษฐ์คิดค้นสินค้าใหม่ๆ มานำเสนอ แต่เป็นการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องการให้คำแนะนำคำปรึกษาด้วยความรัก การเข้าถึงบ้าน เพื่อช่วยดยาในบ้านที่เหลือ ช่วยค้นหาปัญหาการใช้ยาของคนอื่นๆ ในบ้าน ไม่ใช่ยาจากร้านของเราก็ตาม

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 3

การใช้ความรัก ใช้การเอาใจใส่อย่างแท้จริงเป็นการตลาดที่ยิ่งใหญ่ที่สุด เพราะความรักคือสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ ความรักที่ลูกอยากเราเคยได้รับจากพ่อแม่เป็นอย่างไร เราต้องกลับไปให้อย่างนั้นกับลูกค้า

ร้านยาเปิดใหม่บางร้านเป็นคนรุ่นใหม่ คิดรูปแบบการตลาดให้กับร้านของตัวเอง ไม่ว่าจะการจัดร้านให้ดูทันสมัย เสริมการบริการต่างๆ แต่สิ่งที่ดีที่สุดและไม่ต้องใช้เงินคือการบริการที่ดีคือการยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี ซึ่งจะทำให้ไม่ได้หากหัวใจของเรานั้นไม่มีความรัก เพราะความรักคือเจ้านายที่ออกคำสั่งอยู่ในใจให้คนทำดี เภสัชกรบางคนรับราชการไม่ถนัดการบริการ เมื่อมีผู้มาใช้บริการก็ให้บริการแบบแข็งๆ ไม่ค่อยรับแขกเท่าที่ควรแม้จะสวมเสื้อกาวน์ มีดีกรีเป็นดอกเตอร์ก็ไม่ได้เรียกคนเข้าร้านเหมือนร้านยาที่ไม่ใช่เภสัชกรแต่อัธยาศัยดีกว่า

♥ การตลาดต้องอย่าตามใจลูกค้า แต่ต้องสื่อสารถึงเหตุผลที่แท้จริง โดยธรรมชาติลูกค้ามักจะเรียกร้องมากกว่าสิ่งที่ได้รับอยู่แล้ว แต่ถ้าเราไม่เหลือกำไรจะบริหารธุรกิจต่อไปได้อย่างไร

เช่น พ่อค้าขายรถยนต์มีรถ 2 สี เพราะไม่ได้สต็อกครบ 5 สี พ่อค้าสื่อสารโดยการอธิบายว่าทำไมจึงสต็อกแค่ 2 สีเท่านั้น เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกสีที่เรา มีประเทศไทยมียามากมายซ้ำซ้อนอยู่มาก บางร้านจะพยายามพยายามมาให้ครอบคลุม แต่พอสั่งมาสต็อกไว้ไม่มีคนซื้อ ยาไม่หมุนเวียนก็เป็นสินค้าเก่าเก็บ อาจจะมีหมดอายุไป ขายยาใกล้หมดอายุก็เป็นเรื่องที่ถูกค้าบางคนซีเรียส ผู้เขียนเคยพยายามสั่งยามาเข้าร้านตามที่มีคนเรียกหา พบว่ายาไม่เดิน ถ้าเป็นยาที่นำมาจัดรักษาอาการทั่วไปก็พอระบายออกไปได้ แต่ถ้าเป็นยาเฉพาะโรคก็เป็นเรื่องลำบากใจที่ต้องตัดขาดทุนไป เพราะการเปลี่ยนยากับบริษัทหรือยี่ห้อไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่ายๆ จึงต้องใช้วิธีสั่งให้เฉพาะครั้ง แต่ลูกค้าบางคนก็ไม่ชอบรอ นึกจะมาเมื่อไรไม่ได้โทรแจ้งล่วงหน้า จึงทำให้ไม่ได้ของตามที่ต้องการ ก็ต้องบอกกับเขาไปตามตรงว่า ยาตัวนี้สั่งให้เฉพาะคุณ ถ้าจะใช้เมื่อไรก็รบกวนให้โทรมาแจ้งล่วงหน้าสักสามสี่วัน

สมัยหนึ่งเพื่อนเล่าว่า มีใบสั่งยามาจากหน่วยงานราชการประทับว่า “รายการนี้ไม่มีในท้องยา” ทำให้ผู้ป่วยสามารถนำไปซื้อจากร้านยาและนำไปเสิร์จมาแบบเบิกราชการได้ จะมีผู้ป่วยชอบขอเพิ่มยาม ยาทา และให้จำนวนเงินใกล้เคียงกับยาที่เบิก คล้ายๆ คอร์ปชั่นหลวงแบบอ่อนๆ เพื่อนบอกว่าถ้าเราไม่ทำให้เขา เขาก็ไปซื้อร้านอื่นก็ได้ เราก็ไม่ได้ขาย(ขาดรายได้) ในกรณีนี้ผู้เขียนก็ลำบากใจแทนเพื่อนเหมือนกัน และคิดว่าถ้าเป็นตนเองจะแจ้งกับเขาว่า ถ้าเป็นการเบิกจะเขียนเบิกตามจริงเท่านั้น ถ้ามีคอมพิวเตอร์พิมพ์ใบเสร็จคงจะสบายใจขึ้น เพราะราคาขายจะตรงตามคอม

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 4

♥ ใช้ความรัก รักคู่แข่ง เป็นเพื่อนคู่คิด จงมองคู่แข่งเป็นเพื่อนร่วมชะตาชีวิตเดียวกัน เปลี่ยนการแข่งขันมากเป็นการแบ่งปัน

ร้านยาใกล้ๆ กันมักจะไม่ติดต่อสื่อสารกัน เพราะต่างฝ่ายต่างก็คิดว่าแย่งลูกค้ากัน ผู้เขียนเคยไปซื้อโทรศัพท์มือถือในห้าง เขาก็โชว์ตัวอย่างไว้ พอจะเอาของถ้าไม่มีสต็อกเขาก็วิ่งไปเอาร้านข้างๆ มาให้ การเปลี่ยนมุมมองใหม่ อาจทำให้เรามีพันธมิตรที่ร่วมกันสนับสนุนธุรกิจได้ เช่น ซื้อยารวมกัน แบ่งของกัน แชรระบบสมาชิก ทำให้เกิดการพัฒนาได้

ร้านยาบางย่านจะรู้จักกันมีการเยี่ยมยาไปขายกรณีเร่งด่วน เพราะร้านของตนเองหมด(ไปยาว) และมีการเคลียร์เงินกันทุกอาทิตย์หรือทุกเดือนแล้วแต่จะตกลงกัน แต่ถ้าจะพัฒนาเป็นการรวมตัวกันระดับจังหวัดที่ทราบกันทั่วไป เช่น ชมรมร้านยาประจำจังหวัด..... ก็จะมีศักยภาพในการต่อรองราคายาถูก สมัยก่อนอาจเจอกันเดือนละครั้งเหมือนกินเลี้ยงโต๊ะจีนเพื่อจ่ายค่าเช่า ก็พัฒนามาเป็นประชุมวิชาการประจำเดือนมีบริษัทฯ เป็นสปอนเซอร์ แต่น่าจะมีการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่แค่ไปทอดกฐินผ้าป่าตามวัด แต่ปรับเป็นทอดกฐินหนังสือ ไปทำกิจกรรม CSR เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีขึ้น โดยประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ บางแห่งอาจเขียนโครงการเป็นเรื่องเป็นราวขอทุนจากสสส. หรือมูลนิธิสุขภาพต่างๆ ได้ด้วย

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 5

♥ ใช้ความรัก รักคู่ค้าเป็นเพื่อนร่วมทาง ทางการค้า คือ เพื่อนที่จะพากันไปหาชุมทรัพย์อันมหาศาลที่ใช้เท่าไรก็ไม่หมด ยิ่งใช้ก็ยิ่งเพิ่มปริมาณ

♥ ใช้ความรักอยู่เหนือการต่อรอง เช่น การต่อรองราคาพอเป็นธรรมเนียม จ่ายเงินสด ได้ถามทุกซ์สุดขีดของผู้ผลิตและต้อนรับแขกทุกคน ผู้ผลิตก็อยากจะขายจอบให้ ยินดีลดราคาหรือแถมของให้ โดยไม่ได้เอ่ยปากร้องขอ และนำเรื่องนี้ไปบอกต่อๆ ผู้ผลิตในธุรกิจนี้บอกต่อๆ กันไป

ร้านยาที่มีอำนาจต่อรองสูงจะมอง supplier เป็นผู้ที่ต้องยกย่องเพราะต้องจ่ายยอดจากทางร้านยา เซลขายยาบางคนต้องคอยเอาอกเอาใจเจ้าของร้านยา เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีในการขอความช่วยเหลือในการขอ order เพื่อปิดยอด บางคนก็บีบเซลให้แถมเยอะๆ ถ้าแถมน้อยจะไม่ซื้อของ หรือเปลี่ยนไปซื้อเจ้าอื่นแทน ควรให้เกียรติกันและกันอย่างสม่ำเสมอ ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน โดยการต่อรองราคาคบนความพอใจของทั้งสองฝ่าย

♥ การจ่ายเช็คแบบเอาเปรียบ ตัดเสาร์อาทิตย์เลื่อนเป็นวันจันทร์ ทำไมเราไม่จ่ายเร็วขึ้นเป็นวันศุกร์ จะได้รับคำชมจากคู่ค้า

♥ การเดินทางด้วยเรือต้องมีเพื่อนร่วมทางช่วยกันพายเพื่อร่วมกันฟันฝ่าพายุฝนและคลื่นลมที่แรง และหากเกิดอะไรกับเพื่อนร่วมทาง เราก็คงไปไม่ถึงชุมทรัพย์นั้นเช่นกัน

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 6

♥ ใช้ความรักอยู่เหนือหน้าที่ของความเป็นพ่อค้าและลูกค้า ใช้ความเมตตาอยู่เหนือความยุติธรรม

การตั้งราคาขายยาแต่ละทำเลอาจจะไม่เท่ากัน ถ้าอยู่ใกล้ย่านที่มีการแข่งขันด้านราคากันดุเดือด ร้านเล็กๆ จะไปสู้ร้านใหญ่ได้อย่างไร จึงต้องใช้การบริหารแบบความรัก ยาบางบริษัทตั้งราคาข้างขวดหรือข้างกล่องสูงกว่าต้นทุนมาก เช่น ทุนหลอดละสิบบาท แต่ตัดราคาไว้ 35 บาท เพื่อให้ร้านยาขายแบบลดราคาแล้วเหลือ 30 บาทก็ยังไม่กำไร 20 บาท ลูกค้าเคยซื้อที่ร้านของเราในราคา 30 บาท วันดีคืนดีไปซื้อจากร้านยาที่เน้นขายราคาขายส่งได้ในราคาหลอดละ 20 บาท เขาก็เกิดความระแวงว่า แล้วยาตัวอื่นๆ จะถูกฟันราคาบ้างหรือไม่ การตั้งราคาไม่สูงและไม่ต่ำเกินไป ควรจะต้องศึกษาจากร้านยาเพื่อน ๆ พี่ๆ และค่อยๆ ปรับราคาให้เหมาะสมกับกระแสที่ร้านตั้งอยู่

♥ ลูกค้าต้องได้กำไรตามคุณภาพที่มอบให้ เช่น ราคานี้เกรด B คุณภาพนี้ก็ต้องเป็นเกรด B ราคานี้เกรด A คุณภาพนี้ก็ต้องเป็นเกรด A จริงๆ

เวลามีลูกค้ามาปรึกษาเรื่องการคุมกำเนิด เมื่อพูดคุยเสร็จเภสัชกรนำเสนอยาคุม 2-3 ชนิด เพื่อให้ลูกค้าทราบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เช่น ยานี้แพงกว่ายี่ห้ออื่นเพราะทำให้ไม่เป็นสิว ไม่เป็นฝ้า ถ้าลูกค้ามีข้อจำกัดเรื่องค่าใช้จ่าย เภสัชกรมีตัวเลือกให้ในราคาที่ย่อมเยากว่า แต่อาจจะไม่ได้ปลอดภัยปลอดฝ้าเหมือนชนิดที่ราคาแพง

ร้านยาอาจจะมีส่วนกำไรที่ต่ำกว่าร้านขายยาอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันมีหลายเกรด หลายราคา ถ้าจะขายอุปกรณ์ พยุงหลังนำเข้าจากจีน ราคาถูกร้อยกว่าบาท ขายสองร้อยกว่าบาท พอใช้ได้ แต่ต้องบอกลูกค้าว่าอายุการใช้งานอาจจะไม่ทนทานเท่ากับอีกยี่ห้อที่ราคาห้าร้อยบาท ให้ลูกค้าทราบเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ เมื่อเขารู้ว่าเราจริงใจกับเขา ต่อไปเขาก็จะไว้วางใจร้านยาเรา เพราะเป็นร้านที่เชื่อถือได้

♥ **ไม่ควรฉวยโอกาสขึ้นราคาในยามที่สินค้าขาดยติ หรือมีเหตุการณ์ผันผวนกระทบต่อต้นทุนสินค้าเพียงเล็กน้อย**

ร้านยาอาจจะรู้ล่วงหน้าว่ายาชนิดนี้กำลังจะขึ้นราคา เพราะทางบริษัทมักจะให้เซลลามาแจ้งล่วงหน้าหรือมีจดหมายมาบอกให้ทราบ เพื่อเตรียมซื้อของสต็อกไว้ในราคาทุนเดิม บางร้านจะปิดป้ายราคาใหม่ในราคาทุนเดิม เพื่อให้ได้กำไรมากขึ้น แต่ถ้าลูกค้ารู้ว่าร้านนี้ยังขายราคาเดิม ไม่ฉวยโอกาสเอาเปรียบก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจได้ และค่อยๆ บอกลูกค้าว่าครั้งหน้าอาจจะไม่ได้ราคาเดิม เพราะต้นทุนปรับเพิ่มขึ้นแล้ว

♥ **การตั้งเป้าหมายยอดขายเป็นตัวเลขวัดความสำเร็จของผู้ขายและผู้ซื้อ เพราะก่อกำหนดวันตายของผู้ขายและผู้ซื้อ เพราะก่อกำหนดวันตายของผู้ขายและผู้ซื้อ เพราะก่อกำหนดวันตายของผู้ขายและผู้ซื้อ เพราะก่อกำหนดวันตายของผู้ขายและผู้ซื้อ**

ร้านยาที่เป็นชน จะมีเป้าให้เภสัชกรหรือที่ทีมงานช่วยกันขายอาหารเสริมเพื่อให้ถึงเป้าแล้วจะได้เงินค่าตอบแทนเพิ่มจากเงินเดือน บ่อยครั้งที่พอเข้าไปร้านยาประเภทดังกล่าว แล้วจะได้รับการเชียร์จากผู้ขายให้ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อบำรุงผิว รักษาโรคในนี้อยู่ตลอดเวลา หนาเข้าเภสัชกรบางคนก็บ้ำจี้เชียร์สินค้าดังกล่าว โดยใช้ความเป็นวิชาชีพให้คำแนะนำถึงผลการรักษาในทางบวก เพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อเพื่อตนเองจะได้เป้า แต่เภสัชกรส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลที่เบี่ยงกลางๆ เพื่อให้ลูกค้าเป็นคนตัดสินใจเอง

♥ **อย่าเป็นผู้สร้างกลยุทธ์การตั้งราคาบอกผ่านที่บอกเมื่อต่อ**

การตั้งราคาสินค้า ควรจะตั้งราคาให้เหมาะสมกับต้นทุนและควรไปสุ่มดูว่าร้านละแวกเดียวกันขายอยู่เท่าไร ไม่ควรตั้งราคาเพื่อลดเหมือนซื้อเสื้อผ้าตามแผงลอย และถ้ามีลูกค้ามาต่อราคา อ้างว่า เคยซื้อได้ราคาเท่านั้นเท่านี้ ให้ขายในระดับราคาที่พอมีกำไรให้เหมาะสม ถ้าขายไม่ได้กำไรเลยก็ไม่ควรขาย สินค้าพวกยาคุมกำเนิดซื้อการค้าดังๆ จะเป็นกลุ่มที่ได้กำไรน้อย เพราะมีการตัดราคาจนขายไม่ได้กำไร แต่ต้องมีติดร้านไว้บ้าง

น่านน้ำแห่งความรักสายที่ 7

♥ **ใช้ความรักแทนการออกคำสั่ง เข้าไปดูแลปัญหาและความเป็นอยู่(สวัสดิการ)ของทีมงานให้มากกว่าความเป็นพนักงาน**

♥ **ใช้ความรักดูแลทีมงานแบบพ่อแม่ดูแลลูก มือขวาถือความรัก มือซ้ายถือความเมตตา สายตาต้องเฝ้ามองดูรายละเอียดทุกส่วนของชีวิต การให้ความเอาใจใส่กับชีวิตของทีมงานก่อน เป็นการสลายพฤติกรรมการทำงานแค่ตามหน้าที่ เป็นการสร้างแรงบันดาลใจอย่างแท้จริง**

ถ้ามีลูกน้องเป็นเภสัชกร parttime หรือผู้ช่วยเภสัชกร ก็ควรตกลงเงื่อนไขการรับเข้าทำงานให้เป็นที่เรียบร้อยก่อน เพื่อป้องกันปัญหาในภายหลัง ร้านยาบางแห่งจดทะเบียนเป็นบริษัทที่มีการส่งเงินประกันสังคมสมทบ เพื่อให้ลูกน้องมีสวัสดิการด้านประกันสังคม เจ็บป่วยจะได้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้ บางคนเป็นร้านเล็กไม่ได้จดทะเบียนในรูปร้านค้า เห็นใจลูกน้องว่าถ้าเจ็บป่วยจะเบิกได้อย่างอย่างไร ก็ลงทุนซื้อกรมธรรม์ประกันสุขภาพให้ลูกน้องก็มี

เนื่องจากร้านยาเป็นธุรกิจเล็กๆ วันหยุดก็ไม่ได้เป็นทางการ แต่เจ้าของร้านควรเห็นใจลูกน้อง ให้เขามีวันหยุดพักผ่อน เป็นส่วนตัวบ้าง ร้านที่ให้สวัสดิการดี โอกาสที่ลูกน้องจะภักดีกับนายจ้างจะมีสูงขึ้น

การสอนงานให้แก่ลูกน้องเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเขาจะได้มีความรู้ทักษะมากขึ้น รู้ว่ามีขอบเขตในการให้บริการในบทบาทของตัวเองแค่ไหน ไม่ควรทำให้ลูกน้องหมดกำลังใจ เช่น ถ้ามีลูกน้องที่เป็นเภสัชกรจ่ายยาผิด ไม่ควรพูดว่า “จ่ายยาแบบนี้ไม่ต้องเสียเงินจ่ายเภสัชหรอก” ผู้เขียนเคยไปใช้บริการร้านยาขายส่งแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพนักงานขาย

จำนวนมาก ใส่เสื้อเหมือนกันหมด เมื่อผู้เขียนแจ้งชื่อยาที่ต้องการซื้อกับพนักงานท่านหนึ่ง และระบุต้องการแคลเซียมแบบแคปซูล พนักงานขายคนนั้นไม่รู้จักชื่อยาเลย หันไปถามรุ่นพี่คนนึง รุ่นพี่คนนั้นบอกข้าพเจ้าว่า พี่บอกชื่อยากับน้องซีไปอีกคน) เพราะคนนี้เป็นพนักงานขายอาหารเสริมไม่รู้จัก"ยา"หรือ พนักงานคนแรกหน้าถอดสีและเก็บกระดาษที่จดชื่อยา ค้างไว้ทิ้งไป ผู้เขียนก็รู้สึกสงสารเขามาก แต่ก็แอบเห็นเขาก็ยังบริการขายยาให้กับลูกค้าคนอื่นๆ ต่อไปได้ และคิดในใจว่า เราจะไม่พูดแบบนี้กับลูกน้องเราแน่ๆ

♥ การตั้งกลั้ววงจรวัดไม่สามารถส่งดูความคิดที่ไม่ดีที่อยู่ภายในใจของมนุษย์ การสอนพนักงานให้มีความรักเห็นอกเห็นใจที่จะเกิดความไว้วางใจ

การปกครองโดยใช้ความรัก ไม่ใช่การตามใจลูกน้องจนเหลือ สิ่งใดที่ลูกน้องทำไม่เหมาะสมก็ต้องตักเตือน เช่น คุยโทรศัพท์มือถือจนไม่เป็นอันทำงาน เข้างานสายบ่อยครั้ง ลางงานบ่อยกว่าปกติ เป็นต้น การตักเตือนไม่ใช่การพูดประจานหรือดูต่ำต้อว่าทำมากลางลูกน้องคนอื่น ๆ จะต้องคุยกันสองต่อสอง เช่น พี่ไม่ยอมยกให้น้องถูกมองจากเพื่อนร่วมงานไม่ดีเรื่อง... มีปัญหาอะไรหรือเปล่าถึงเกิดเหตุการณ์แบบนี้บ่อยๆ ถ้าเราปรับแก้โดยวิธี... จะทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลงบ้างหรือไม่ เราอยู่กันหมู่มา พี่ก็ต้องปกครองทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พี่อยากจะทำให้เธอปรับปรุงเรื่องนี้ พอจะทำได้มั๊ย บางครั้งเราต้องจ้อลูกน้อง เพราะกว่าจะฝึกลูกน้องมาได้สักคนต้องใช้เวลา ไม่อยากพูดอะไรมาก ลูกน้องก็คิดว่าสิ่งที่ตนเองทำไม่เสียหาย นายจ้างใจดี เหมือนลูกเล่นเกมสกีไม่เป็นเวลา การบ้านไม่ทำ พ่อแม่ก็ไม่ว่า ต่อมาการเรียนตกต่ำ ดิิดเกมส์ แอบหนีไปเล่นนอกร้าน คบเพื่อนชอบเที่ยวพาในทางตกต่ำ สุดท้ายก็โทษว่าพ่อแม่ไม่ห้ามตั้งแต่แรก ลูกน้องก็เช่นกัน เมื่อถึงเวลาเหมาะสมเราก็ต้องกล้าที่จะจับเขาพูดคุยแบบเปิดอก เหมือนพ่อแม่คุยกับลูกโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์

♥ เกสซ์กรเจ้าของธุรกิจต้องเป็นแบบอย่างชีวิตที่ดี ชีวิตที่มีความรักปกครอง พนักงานต้องการความหวังและกำลังใจจากแบบอย่างชีวิตที่ดีเพื่อเป็นหลักให้เดินตาม

เกสซ์กรที่อายุน้อยอาจจะไม่ได้คำนึงถึงเรื่องนี้เท่าไรนัก จำเรื่องหนึ่งได้ว่า ร้านยาแห่งหนึ่งจ้างเกสซ์กรสาวประจำ และมีลูกน้องสาวอีก 2 คน โดยให้พักค้างคืนที่ร้านยา เพื่อไม่ต้องไปเสียค่าเช่าหอพัก แต่มีกฎว่าเมื่อปิดร้านแล้ว ห้ามออกไปข้างนอกร้าน ปรากฏว่า เกสซ์กรนำทีมลูกน้องไปเที่ยวกันหลังปิดร้าน เมื่อทำบ่อยเข้า เกสซ์กรสาวจะตักเตือนลูกน้องก็พูดไม่ได้เต็มปาก เพราะตัวเองก็เป็นแม่ปูเดินเบ๊ยวๆ ส่วนเกสซ์กรที่เป็นแบบอย่างชีวิตที่ดีคงต้องอาศัยการที่มีวุฒิภาวะดี เป็นที่ปรึกษาแก่ลูกน้อง แต่ต้องระวัง บางครั้งก็ทุ่มเทให้เงินยืมใช้ยามขัดสน และไม่ได้คืนก็มี

♥ การรับพนักงานไม่ควรเน้นที่การศึกษาเพียงอย่างเดียว แต่ดูที่ความตั้งใจจริงที่จะทำงานและถ่อมใจที่จะเรียนรู้

♥ ถ้าพนักงานไม่มีผลงานโดดเด่นนักหรือเคยทำงานผิดพลาด แต่มีความถ่อมใจที่จะเรียนรู้และความพยายามในการฝึกฝน เขาจะเป็นคนดีและเก่งต่อไป

♥ พนักงานควรทำงานด้วยความรักให้เต็มที่เหมือนกับทำให้พ่อแม่เราเอง แม้ไม่มีใครเห็นหรือได้รับจากเจ้านายคนนี้ เพราะ "ฟ้ามีตา สวรรค์มีทาง แล้วพระเจ้าจะเป็นผู้ประทานพรที่เป็นความสำเร็จอันยิ่งใหญ่เกินกว่าที่เราจะคิดได้"

นิยามของความรัก

ความรักหมายถึงการปฏิบัติอย่างอดทนต่อผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว ไม่อวดตัว ไม่หยิ่งผยอง ไม่หยาบคาย มีแต่ความเมตตากรุณา มีความยินดีที่จะค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นไว้วางใจอย่างไม่สิ้นสุด มีความหวังใจเสมอ ไม่อิจฉาริษยา และมีความอดทนทุกเมื่อทุกเวลา โดยความรักนั้นจะไม่มีความสูญสิ้น

สามสิ่งที่เราทุกคนควรมีในการดำเนินชีวิตในทางธุรกิจคือ ความเชื่อ ความหวังใจ และความรัก แต่เราควรให้ความรักนั้น มีความยิ่งใหญ่มากที่สุด

