

Конфликты

в аптечных учреждениях

Шульга Ярослав

Бизнес-тренер, консультант, ведущий рубрики



В рамках настоящей статьи мною не ставится цель в виде повествования о неуправляемых конфликтах как таковых, но проблема реально существует, и, с моей стороны, целесообразно привлечь внимание администрации аптечных учреждений к одному из факторов снижения эффективности бизнеса.

Важно отметить, что конфликты сами по себе не являются какими-то негативными или катастрофическими явлениями. Конфликты вечны, бессмертны и присутствуют в любом коллективе. Конфликты скорее норма, чем патология. Более того, в результате конфликтов достаточно часто создаются условия и предпосылки, приводящие к позитивным изменениям и результатам.

Однако позитивные изменения и результаты являются следствием исключительно управляемых конфликтов, контролируемых. И именно в этой плоскости расположена глобальная проблема: неумение, неготовность коллектива аптечного учреждения управлять и эффективно брать под контроль конфликтные ситуации.

Кстати, администрация и собственники аптечных сетей не спешат вкладываться в обучение персонала управлению конфликтами: это и понятно, все силы и средства брошены на подготовку по «коммерческим» направлениям, позволяющим продавать больше и еще раз больше. А зря! Умение управлять конфликтами – это важнейший навык сотрудника аптеки.

Необходимо отметить, что конфликты в аптечном учреждении можно разделить на внутренние (сотрудник – сотрудник) и внешние (сотрудник – клиент).

Для бизнеса губительны любые неуправляемые конфликты, но, как правило, «хорошие» внутренние конфликты приводят к негативным последствиям несколько быстрее, чем конфликты внешние.

Ни внутри коллектива, ни при взаимодействии сотрудников аптеки с клиентами и потенциальными клиентами полностью избежать конфликтов не удастся. И постоянное уклонение от конфликтов – далеко не всегда самое лучшее решение, хотя бы потому, что при такой ситуации причины конфликтов и недовольство как минимум одной из сторон никуда не исчезают. Есть причина – будет и ее следствие.

Кстати, нередко конфликтные ситуации в аптечных коллективах провоцируют сами собственники и

управляющие. К примеру, одной из распространенных причин возникновения конфликтов внутри аптечного коллектива является неравномерное (несправедливое, нерациональное) распределение ресурсов. Это могут быть самые различные ресурсы – материальные, временные, административные. И очевидно, что такое распределение ресурсов, отсутствие четких стандартов, инструкций и регламентов – это, прежде всего, ответственность администрации.

Регулярные неуправляемые конфликты внутри аптечного коллектива, о которых собственники могут и не догадываться, гарантированно приводят к снижению эффективности бизнеса. Неуправляемые конфликты приводят к высокой текучести кадров, полному отсутствию взаимовыручки, чувства единой команды, наставничества, и при этом начинают процветать чувства иного толка – месть, зависть, а также принципиальность там, где она не нужна.

То, что перечисленные выше явления в аптечном коллективе приведут к снижению эффективности бизнес-процессов и бизнеса в целом, и, как итог, к снижению его прибыльности – вопрос времени. Как правило, не такого уж и отдаленного.

Внешние конфликты, т.е. ситуации с участием сотрудников и клиентов аптечного учреждения, также абсолютно неизбежны. И если внутренние конфликты приводят к снижению эффективности бизнес-процессов, то внешние неуправляемые конфликты деструктивно воздействуют на эффективность бизнеса по иному сценарию.

Внешние конфликты создают вокруг аптечного учреждения весьма и весьма негативный фон. Хороший сервис, клиентоориентированность, эффективная коммуникация со стороны сотрудников аптечного учреждения – воспринимается как должное и как гарантированное.

В то же время информация о негативных явлениях вызывает бурные чувства клиентов и распространяется гораздо быстрее, убедительнее и с соответствующим эффектом в виде снижения лояльности к аптечному учреждению, что, кстати, особенно губительно для аптек «спальных» районов. И очевидно, что снижение лояльности покупателей неизбежно приведет к снижению выручки или к замедлению темпов ее роста. Это вопрос времени. Как правило, не такого уж и отдаленного.

Как итог: умение управлять конфликтами – это не менее актуальный навык для сотрудников аптеки, чем, к примеру, умение делать дополнительные продажи. Управление конфликтами – это не менее актуальная тема в рамках подготовки персонала, чем любая «коммерческая», направленная на прямое увеличение продаж.