



กระบวนการ เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล

การ เสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลมีกระบวนการที่แตกต่างกับการ เสนอขายสินค้าประเภทอื่น ๆ คือต้องอาศัยความสามารถของผู้แทนยาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะกฎหมายเกี่ยวกับยาไม่เอื้ออำนวยให้ทำการโฆษณา หรือทำการส่งเสริมการขายได้ เหมือนอย่างกับสินค้าโดยทั่วไป ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์ในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของผู้แทนยา

ลักษณะการส่งเสริมยาที่จะ เสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล¹

ยาที่เสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ยาใหม่ ได้แก่ ยาที่บริษัทฯ ส่งเข้ามาใหม่หรือผลิตขึ้นมาใหม่ยังไม่เคยขายภายในประเทศ จะต้องเสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นอันดับแรก และยาเก่า ได้แก่ ยาที่เคยเสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลมาก่อนแล้ว ในปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐบาลยังคงจัดซื้ออยู่ ต้องพยายามส่งเสริมให้โรงพยาบาลของรัฐบาลจัดซื้อต่อไป ลักษณะการส่งเสริมยาใหม่และยาเก่าแตกต่างกันดังนี้

ก. การส่งเสริมยาใหม่ บริษัทฯ จะมีการวิจัยค้นคว้ายาใหม่ ๆ เสมอ เมื่อวิจัยได้ผลก็จะวางขายในตลาด ต่อจากนั้นจะวางตลาดในต่างประเทศต่อไป ประเทศไทยมีบริษัทฯ ต่างประเทศมาก โอกาสที่จะเสนอขายยาใหม่ ๆ จึงมีมาก กอนนำยาใหม่ออกสู่ตลาด บริษัทฯ จะดำเนินการส่งเสริมตามขั้นตอน ดังนี้

¹ สัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการบริษัทฯ ก. , 14 พฤศจิกายน 2522.
ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทฯ ข. , 18 พฤศจิกายน 2522.
ผู้แทนยา บริษัทฯ ค. , 20 พฤศจิกายน 2522.

1. บริษัทยาต่างประเทศขนาดใหญ่จะมีการทดสอบตลาด (Test Market) โดยให้แพทย์ที่มีชื่อเสียงในแขนงที่เกี่ยวข้องกับยานั้นได้ทดลองใช้ จนได้ผลเป็นที่พอใจ
2. กำหนดการกระจายสู่ตลาดโดยกำหนดตลาดเป้าหมาย (Target Market) ว่าจะเสนอขายให้แก่แพทย์ในแผนกใดของโรงพยาบาลใด ซึ่งพิจารณาจากคุณสมบัติของยาว่าแพทย์ในแผนกใดบ้างที่จะมีโอกาสสั่งยานั้นให้แก่คนไข้
3. บริษัทยาจะจัดให้มีการประชุมอบรมชี้แจงรายละเอียด ตลอดจนวิธีการเสนอขายยารุ่นนี้แก่ผู้เข้าร่วมการอบรม ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการขาย ผู้ควบคุมพนักงานขาย ผู้แทนยา และอาจมีแพทย์หรือเภสัชกร ซึ่งเป็นที่ปรึกษาของบริษัท
4. บริษัทยาจะมอบให้ ผู้ควบคุมพนักงานขาย และผู้แทนยาไปติดต่อกับโรงพยาบาล เพื่อเสนอขายใหม่เข้าสู่โรงพยาบาล โดยอาจนัดแพทย์ทั้งแผนกประชุมเลี้ยงอาหาร และฉายภาพยนตร์วิชาการ เกี่ยวกับคุณสมบัติของยาดังกล่าว นอกจากนั้นจะต้องมีเอกสารยา (Literature) สำหรับแจกให้แก่แพทย์ทุกคนด้วย
5. ผู้แทนยาจะต้องจัดเตรียมตัวอย่างยา (Sample) ไว้ให้มากเพียงพอสำหรับแพทย์ได้ทำการทดลองด้านการรักษาพยาบาล (Clinical Trail) คือให้แพทย์ในแผนกหนึ่ง 2 - 3 คน ได้ทดลองใช้และติดตามผล โดยจะต้องจัดตัวอย่างยาไว้ตามสถานต่างๆ ดังนี้คือ
 - ก) ให้แพทย์ที่ห้องตรวจคนไข้นอก (O.P.D. = Out Patient Department) เพื่อจ่ายให้คนไข้ได้ทดลองใช้ ซึ่งแพทย์อาจนำไปให้คนไข้ที่คลินิกของคนไข้ทดลองใช้บ้างก็ได้
 - ข) ให้ไว้ที่ห้องรักษาผู้ป่วย (ward) เพื่อให้แพทย์จ่ายให้แก่ผู้ป่วยได้ทดลองใช้
 - ค) ให้ไว้ที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล เพื่อจ่ายยาให้แก่คนไข้ที่ถือใบสั่งยาของแพทย์มาเบิกยา

6. ผู้แทนยาจะท่องคอยติดตามแพทย์ ถึงผลการใช้ยาอยู่เสมอ เพื่อป้องกันการหลงลืมของแพทย์ หรืออาจให้แพทย์ทำ Clinical Investigation คือให้แพทย์ทำการวิจัยตรวจสอบเกี่ยวกับคุณสมบัติของยา และผลของการใช้ยาโดยละเอียด แต่วิธีการแบบนี้ใช้เวลานานมากจึงไม่ค่อยนิยม

7. เมื่อแพทย์ได้ทดลองใช้ยา และได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้ว ก็จะเสนอผลการทดลองใช้ยาไปยังหัวหน้าแผนก เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติยาเข้าโรงพยาบาล ซึ่งปกติในโรงพยาบาลของรัฐบาล จะมีการประชุมปีละ 2 - 6 ครั้ง

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มติดต่อโรงพยาบาล เพื่อเสนอนำยาเข้า จนกระทั่งได้รับอนุมัติให้ยาเข้าโรงพยาบาลได้อาจใช้เวลา 3 - 6 เดือน ยาใหม่จะได้รับการยอมรับเข้าโรงพยาบาลนั้น ต้อง เป็นยาที่มีคุณสมบัติใช้รักษาคณไช้ไคผล เป็นยาที่มีการวิจัยและใช้ไคผลในต่างประเทศมาแล้วเป็นอย่างดี ที่สำคัญที่สุดถ้าได้รับการยอมรับจากแพทย์ที่มีชื่อเสียงในแขนงนั้น ๆ โอกาสที่ยาจะได้รับการพิจารณาเข้าโรงพยาบาลจะมีอยู่อย่างมาก

ข. การส่งเสริมยาเก่า แต่ละบริษัทจะมียาเก่าที่เสนอขายให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลหลายชนิด ประมาณ 20 - 60 ชนิด ผู้แทนยาแต่ละคนจึงต้องรับผิดชอบยาจำนวนหลายชนิดควบแต่จะมีเพียงชนิดที่บริษัทมุ่งส่งเสริมมากเป็นพิเศษ ซึ่งแล้วแต่จึงหาเวลา ทั้งนี้เพราะยบางชนิดอาจขายได้ก็ในบางฤดูกาล วิธีการส่งเสริมยาเก่าของบริษัทยาคำ เน้นการตามชั้นคองดังนี้

1. ยาจำนวนหลายชนิดของบริษัท จะมีบางชนิดที่ขายดีเป็นพิเศษ ซึ่งบริษัทจะแยกไว้ทางหากเป็นกลุ่มพิเศษ โดยอาจเรียกว่ากลุ่ม A กลุ่ม B แต่ละกลุ่มประกอบด้วยยาที่ขายดี 7 - 8 ชนิด ทั้ง 2 กลุ่มจะมียอกขายที่ใกล้เคียงกัน นอกเหนือจากกลุ่ม A และกลุ่ม B จะเป็นยาที่มียอกขายต่ำ ซึ่งส่งเสริมอย่างไรก็ไม่ไคผล แต่บริษัทยังคงขายต่อไป เนื่องจากยังได้รับกำไรอยู่

2. ในแต่ละเดือน บริษัทจะพิจารณาขายที่ขายดีจากกลุ่ม A และกลุ่ม B ว่าควรจะส่งเสริมยาชนิดไหน โดยพิจารณาจากยาชนิดที่คิดว่าจะขายได้ดีในเดือนนั้น อาจเลือกมาเพียง 2 รายการ ซึ่งเรียกว่ารายการ V.I.P. หมายถึงรายการที่มุ่งส่งเสริมมากเป็นพิเศษ ในแต่ละเดือนยาที่เป็นรายการ V.I.P. จะเปลี่ยนแปลงสลับกันไป บางครั้งยาชนิดเดียวกันอาจส่งเสริมเน้นความสำคัญหลายคาน ปกติบริษัทจะระบุเลยว่าจะส่งเสริมยาชนิดนั้นในคานไหน ทั้งนี้จะพิมพ์

เอกสารยาที่แตกต่างจากของเดิม เพื่อแจกให้แก่แพทย์ กรณีสมัครใช้กับยาที่ออกขายกำลังสูงขึ้น แต่หากเป็นยาชนิดที่ออกขายแล้ว อาจใช้วิธีจัดพิมพ์เอกสารยาใหม่ให้คู่สายงามยิ่งขึ้น

3. ยาที่เป็นรายการ V.I.P. บริษัทจะกำหนดเป้าหมายการขายในเคื่อนั้น และกำหนดค่าคอมมิชชั่นที่สูงเป็นพิเศษสำหรับผู้แทนยา นอกจากนี้ อาจจะมีส่วนลดพิเศษสำหรับโรงพยาบาล ถ้าซื้อตามโควตา

4. บริษัทจะจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดการส่งเสริมยาที่เป็นรายการ V.I.P. ผู้เขารวมประชุมจะเป็นผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้ควบคุมพนักงานขาย และผู้แทนยา

5. ผู้แทนยาจะออกปฏิบัติหน้าที่โดยจะตอมุ่งเสนอขายยาที่เป็นรายการ V.I.P. ให้มากที่สุดเป็นพิเศษควบคู่กับยาชนิดอื่น ๆ ซึ่งเสนอขายตามปกติ

6. บริษัทอาจกำหนดโควตาการซื้อของโรงพยาบาลแห่งใดแห่งหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ ถ้าซื้อยาของบริษัทใดครบตามจำนวนโควตาที่กำหนด บริษัทอาจจะบริจาคเครื่องปรับอากาศ วิทยุโทรทัศน์ พัดลม ให้แก่โรงพยาบาลเป็นกรณีพิเศษ

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้แทนยา

ผู้ทำหน้าที่เสนอขายยาในบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 พวก คือ 1

ก. ผู้แทนยาหรือผู้เสนอขายยา (Medical Detailers or Medical Representatives) คือผู้ทำหน้าที่ติดต่อกับแพทย์ เพื่อเสนอขายยา โดยอาจจะติดต่อกับแพทย์ที่โรงพยาบาลของรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน คลินิก หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ค่อนข้างสูง หรือมีประสบการณ์มาก สามารถพูดคุยกับแพทย์ได้ดี บริษัทฯทางประเทศใหญ่ ๆ นิยมจ้างผู้แทนยาที่จบปริญญาตรี เกษศาสตร์ หรือจบปริญญาตรีทางด้านอื่น ๆ สำหรับบริษัทฯ เล็ก ๆ หรือเป็นบริษัทยาที่ผลิตยาในประเทศ นิยมจ้างผู้แทนยาที่มีการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี แต่มีความขยัน ทั้งนี้เพราะเสียค่าจ้างต่ำกว่า ปัจจุบันมีหลายบริษัทนิยมจ้างผู้แทนยาเซตกรุง เทพฯ ที่เป็นสตรี

¹สัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายขายบริษัทฯ จำนวน 10 บริษัท, พฤศจิกายน 2522.

ข. พนักงานขายยา (Medical Salesmen) คือผู้ที่ทำหน้าที่เสนอขายยาให้แก่ร้านขายยาปลีก โดยมากเป็นผู้ที่มีความขยัน สามารถพูดภาษาจีนได้คล่อง สำหรับความรู้ไม่จำเป็นต้องจบปริญญาตรี

นอกจากนี้บางบริษัทอาจจะมีพนักงานบางคนทำหน้าที่เป็นทั้งผู้แทนยา และพนักงานขายยา คือ เสนอขายทั้งโรงพยาบาล คลินิก และร้านขายยา

หน้าที่และความรับผิดชอบโดยทั่วไปของผู้แทนยาและพนักงานขายยามีลักษณะใกล้เคียงกันมาก ส่วนที่แตกต่างกันก็คือลูกค้ำที่อยู่ในความรับผิดชอบ ใน Dictionary of Occupation Titles 1965 ของ U.S. Department of Labour กล่าวถึงหน้าที่ของผู้แทนยา (Detail Man) คือ "ส่งเสริมการใช้และการขายยาและเวชภัณฑ์อื่น ๆ แก่แพทย์ ทันตแพทย์ โรงพยาบาล ร้านขายยาปลีกและร้านขายยาส่ง โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติค้ำรักษาพยาบาล, ยา และเวชกรรม ให้อบรมลูกค้ำเกี่ยวกับยาใหม่ อธิบายลักษณะ และการทดลองค้นคว้าเกี่ยวกับยา แลกเปลี่ยนทัศนะเกี่ยวกับปริมาณยาที่ใช้ ลักษณะการใช้ผลที่เกิดขึ้นหลังการใช้ของยาใหม่ ตลอดจนการจัดเตรียมทางการแพทย์" ¹

สำหรับผู้แทนยาที่ควรจะทำหน้าที่สำคัญให้ครบถ้วนทั้ง 6 ประการดังต่อไปนี้คือ ²

1. เป็นผู้เสนอขาย (Salesman) จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ในความรับผิดชอบขายได้ อนาคตของผู้แทนยาขึ้นอยู่กับยอดขายที่เขาทำได้ สภาพการแข่งขัน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหน่วยงานขาย ซึ่งจะมีผลต่อผลผลิตภาพของผู้แทนยา นอกเหนือจากนี้จะต้องให้บริการอื่น ๆ แก่ลูกค้ำโดยเฉพาะแพทย์และเภสัชกร

¹ Donald C. King, "Marketing Prescription Drugs", Michigan Business Reports Number 56 (The University of Michigan, U.S.A., 1968), P. 33.

² Ibid., PP. 69 - 77.

2. แจ้งให้แพทย์ไต่ถามถึงสินค้าใหม่ของบริษัท และการพัฒนาใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ผู้แทนยาจะเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับแพทย์ แพทย์บางคนอาจจะอ่านเรื่องราวเกี่ยวกับยาใหม่ ๆ ในวารสารแพทย์มาก่อน เมื่อผู้แทนยาเข้าพบแพทย์ แพทย์สามารถจะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับจำนวนยาที่จะใช้ ผลแทรกซ้อน พิษ และลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับยาใหม่ ผู้แทนยาอาจนำบทความในวารสารยา รายงานการวิจัยเกี่ยวกับยาใหม่ ตลอดจนตัวอย่างยาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้รายละเอียด (Detail) แก่แพทย์ ระหว่างแพทย์คุยกันจะมีการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องการวิจัยยาใหม่ ๆ อยู่เสมอ ผู้แทนยาจะทำหน้าที่เชื่อมโยงและกระจายข่าวสารให้แก่แพทย์ต่าง ๆ ไต่ถาม แพทย์ส่วนใหญ่ มักให้ความสนใจ เพราะทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องใหม่ ๆ เกี่ยวกับยาใหม่ ๆ ที่ใช้แทนยาเก่า แพทย์ทุกคนต้องการจ่ายยาที่ทันสมัยให้แก่คนไข้ แต่บางคนอาจไม่มีเวลาไปศึกษาคนควาจากบทความ การได้รับข้อมูลจากผู้แทนยาจึง เป็นแหล่งสำคัญที่แพทย์ปรารถนามาก ยานบางชนิดหลังจากได้วิจัยเสร็จสิ้นแล้วจะต้องรีบแจ้งให้แพทย์ทราบโดยเร็ว การจัดพิมพ์เป็นบทความลงในวารสารต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน อาจทำให้เกิดผลเสียด้านการตลาดได้ การใช้ผู้แทนยาเป็นผู้แจ้งให้แพทย์ทราบ จะเป็นวิธีที่ทำได้อย่างรวดเร็วและได้ผลดีที่สุด

3. เผยแพร่บทความเกี่ยวกับเวชภัณฑ์ บริษัทยาจะรวบรวมบทความที่เกี่ยวข้องกับยาที่บริษัทจำหน่ายจากวารสารต่าง ๆ แล้วคัดตอนนำมาจัดพิมพ์เพื่อมอบให้แก่ผู้แทนยาได้ศึกษาและนำติดตัวไปคุย ขณะเข้าพบแพทย์ แพทย์มักจะให้ความสนใจ เพราะการตัดสินใจสั่งยาให้แก่คนไข้มีผลต่อชีวิตของคนไข้ แพทย์จะต่งมั่นใจในประสิทธิผลและความปลอดภัยของยา โดยเฉพาะยาใหม่ ๆ บริษัทยาอาจใช้วิธีการที่ทำให้แพทย์ทั่ว ๆ ไปยอมรับ โดยให้แพทย์ผู้นำซึ่ง เป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในแขนงนั้น ๆ ช่วยสนับสนุน

4. รับข้อมูลจากแพทย์ และนำเสนอให้แก่แผนกวิจัยของบริษัท ผู้แทนยาจะได้รับการฝึกฝนและถือเป็นงานประจำในการฟังและถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาแทรกซ้อนของยา ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์มากกว่าเป็นอันตรายต่อบริษัท

5. เป็นสื่อกลางในการให้บริการแก่แผนกวิจัยของบริษัทและแพทย์ ผู้แทนจะนำความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ซึ่งได้รับการฝึกฝนจากแผนกวิจัยของบริษัท ตอบปัญหาแก่แพทย์ โดยอาศัยข้อมูลจากการโฆษณาและบทความในวารสารเข้าช่วย เนื่องจากผู้แทนส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นแพทย์หรือไม่ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับศิลปะในการรักษาคอนไซ้ ฉะนั้นอาจมีผู้ถามซึ่งผู้แทนไม่สามารถตอบได้ หรือตอบแล้วไม่เป็นที่พอใจของแพทย์ ผู้แทนก็จะนำผู้ถามดังกล่าวมาแจ้งให้แผนกวิจัยของบริษัทได้รับทราบ ในกรณีที่แพทย์มีความต้องการที่จะทำการวิจัยทางการรักษาพยาบาล (Clinical Investigation) โดยใช้จ่ายของบริษัท ผู้แทนจะต้องให้บริการด้านการจัดหาอุปกรณ์ทดลองจนงบประมาณสำหรับแพทย์ทำการวิจัย ผู้แทนอาจได้รับมอบหมายให้ไปเยี่ยมกลุ่มแพทย์ (Staff) แพทย์ประจำ แพทย์ฝึกหัด นักศึกษาแพทย์ พยาบาล คณะแพทย์ศาสตร์ หรือแผนกเวชกรรมของโรงพยาบาล เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและความสนใจทางการวิจัย โดยปกติการวิจัยทางการรักษาพยาบาล เสียค่าใช้จ่ายสูงมาก ถ้าบริษัทไม่สามารถออกค่าใช้จ่ายให้แก่โรงพยาบาลหรือสถาบันแห่งใดแห่งหนึ่งทำการวิจัยทดลองโครงการได้ ก็จะให้ผู้แทนทำหน้าที่ติดต่อและจัดยาให้แก่โรงพยาบาลหรือสถาบันเอกชนเพื่อการทดลอง ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตของโครงการวิจัยที่เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก แต่บางบริษัทก็นิยมใช้วิธีจัดพิมพ์บทความในวารสารการแพทย์แทน

6. เปิดโอกาสให้แพทย์ได้รับทราบข้อมูลและสามารถเปรียบเทียบราคาได้โดยสะดวก เนื่องจากการแข่งขันด้านราคาของยามี้อย่างมาก แต่ตามองในแง่จริยธรรมแล้ว อุตสาหกรรมยาควรจะมีการแข่งขันในด้านอื่นที่ไม่ใช่ราคามากกว่า ในเรื่องนี้ผู้แทนจะรวบรวมข้อมูลแล้วแจ้งให้บริษัทได้ทราบเพื่อทางบริษัทจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของตนให้เข้ากับรูปแบบของแพทย์แต่ละคน ผู้แทนจะต้องสามารถตอบปัญหาของแพทย์ที่เจาะจงตามถึง และอธิบายรายละเอียดโดยไม่ต้องเปรียบเทียบตรายี่ห้อหรือชื่อบริษัท นอกจากแพทย์จะขอร้อง

ในภาคผนวก ง. แสดงถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานขาย (หมายถึงผู้แทนยา และพนักงานขายยา) ของบริษัท ไพบูลย์วัฒนา จำกัด

ลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของผู้แทนยา¹

ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ กับผู้แทนยาในเขตต่างจังหวัด มีลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันคือ

ก. การดำเนินงานของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพฯ ผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย เพราะบริษัทส่วนใหญ่นิยมจ้างผู้หญิง เนื่องจากมีความสุภาพอ่อนหวานมากกว่าผู้ชาย การเข้าพบแพทย์ในแผนกสูติกรรม สะดวกกว่าผู้แทนยาชาย ปกติแล้วผู้แทนยาแต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้เสนอขายแก่โรงพยาบาลใหญ่ ๆ 2 - 3 แห่ง โรงพยาบาลเล็ก ๆ อีก 5 - 6 แห่ง คลินิกซึ่งแพทย์ในโรงพยาบาลที่รับผิดชอบ เปิดบริการอีก 10 - 20 แห่ง ดังนั้นในแต่ละบริษัทแผนกหนึ่ง ๆ จะมีผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ 3 - 6 คน การดำเนินงานโดยทั่วไปของผู้แทนยาเขตกรุงเทพฯ ในแต่ละวันมีดังนี้ คือ

1. เขารายงานตัวที่บริษัท แต่ละบริษัทกำหนดให้ผู้แทนยาเข้าบริษัทแตกต่างกัน บางแห่งกำหนดให้เข้าบริษัททุกวัน บางแห่งกำหนดวันเว้นวัน บางแห่งกำหนดสัปดาห์ละครั้ง ส่วนเวลาที่เข้าบริษัท บางแห่งกำหนดตอนเช้า บางแห่งกำหนดตอนเย็น ระหว่างอยู่ที่บริษัท บริษัทจะกำหนดให้เขียนรายงานการปฏิบัติงานในวันที่ผ่านมา ตลอดจนกำหนดให้เขียนโครงการที่จะไปเยี่ยมลูกค้าในวันต่อไป ถ้ามีปัญหาที่อาจปรึกษากับผู้ควบคุมพนักงานชาย ก่อนออกจากบริษัทผู้แทนยาจะจัดเตรียมตัวอย่างยาและเอกสารต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงาน

2. การออกปฏิบัติงาน การเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาล การทำงานในช่วงเช้ามีความสำคัญมาก บริษัทส่วนใหญ่นิยมกำหนดให้ผู้แทนยาไม่ตองเข้าบริษัทตอนเช้า ให้ออกจากบ้านตอนเช้าไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเลย (ผู้แทนยาอาจจะขับรถส่วนตัว นั่งรถประจำทาง หรือ รถแท็กซี่ไปปฏิบัติงาน)

¹สัมภาษณ์ ผู้แทนยาจำนวน 7 บริษัท และศึกษาผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา จำนวน 5 บริษัท, กันยายน - ตุลาคม 2522.

3. การ เข้าพบแพทย์ เมื่อถึงโรงพยาบาลผู้แทนยานำตัวอย่างยาและ เอกสาร
 ต่าง ๆ ไปพบแพทย์ตามห้องตรวจคนไข้นอก (O.P.D.) ในแผนกที่จะสั่งยาของตน จะคอยหาจังหวะ
 เข้าพบขณะที่คนไข้ออกมาจากห้องตรวจ ซึ่งทางโรงพยาบาลให้เกียรติแก่ผู้แทนยา และเข้าไปพูดคุยกับ
 แพทย์ ถ้าเป็นยาใหม่ยังไม่เข้าโรงพยาบาล ก็จะแจกตัวอย่างยา เอกสารยา และใบแจ้งราคา โดยชี้
 แจงรายละเอียด ยกตัวอย่างสอบถามถึงผลการทดลองใช้ยา หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ยากังกล่าว
 ตลอดจนวันที่จะประชุมพิจารณาเข้า ซึ่งอาจต้องใช้เวลามากพอสมควร ราว 10 - 15 นาที บาง
 ครั้งอาจต่อนักแพทย์ล่วงหน้า แต่ถาเป็นยาเก่า ผู้แทนยาจะแจกตัวอย่างยา และ เอกสารยา ซึ่ง เรียก
 วาการ "Remind" เป็นการเตือนความทรงจำของแพทย์ให้นึกถึงยานั้น แพทย์จะไ้เขียนใบสั่ง
 ยาระบุชื่อยาขึ้นให้แก่นคนไข้ นำไปเบิกที่ห้องจ่ายยา การแจกตัวอย่างยาให้แก่แพทย์อย่างสม่ำเสมอ ถือ
 เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถ้าไม่แจก แพทย์อาจจะลืม และ เขียนใบสั่งยาซึ่ง เป็นยาของคุณแข่งขันให้แก่คน
 ไข้ได้ การเตือนความทรงจำแพทย์ในกรณี เป็นยาเก่าปกติแล้วใช้เวลาไม่นาน ราว 2 - 3 นาที โดย
 อาจจะพูดคุยกันเล็กน้อย เพราะผู้แทนยาจะพยายามพบแพทย์ทุกคนในแผนกนั้น การ เข้าพบแพทย์ที่ห้อง
 ตรวจคนไข้นอกนี้ โรงพยาบาลบางแห่งอาจ เข้มงวด ห้ามผู้แทนยารบกวนแพทย์ขณะที่แพทย์กำลังตรวจคน
 ไข้ ผู้แทนยาจะต้องรอพบแพทย์ตามเวลาที่ทางโรงพยาบาลกำหนดที่ห้องพักแพทย์ หรืออาจจะติดต่อกับ
 พยาบาลหน้าห้องพักแพทย์ เพื่อขอ เข้าพบแพทย์ ซึ่งผู้แทนยาจะต้องผูกไมตรีโดยอาจแจกตัวอย่างยาหรือมี
 ของฝาก การ เข้าพบแพทย์โดยมากผู้แทนยาจะพยายามทำให้เสร็จสิ้นในช่วงเช้า เนื่องจากในช่วงบ่าย
 แพทย์ที่โรงพยาบาลของรัฐบาลจะไม่ออกตรวจคนไข้ และมักจะ ไม่อยู่ที่โรงพยาบาล ในช่วงเช้าผู้แทนยา
 อาจจะ เข้าพบแพทย์ในโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ 2 - 4 แห่ง

4. การ เข้าพบเภสัชกร หลังจาก เข้าพบแพทย์ที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เสร็จ
 เรียบร้อยแล้ว ผู้แทนยาอาจจะ เข้าพบเภสัชกรที่ห้องยา แผนกเภสัชกรรม ตามเวลาที่ทางโรงพยาบาล
 กำหนด ส่วนใหญ่กำหนดให้ เข้าพบสัปดาห์ละ 2 - 3 วัน เวลานั้นจะเป็นเฉพาะช่วงเช้า หรือช่วงบ่าย
 การ เข้าพบเภสัชกร ผู้แทนยานำตัวอย่างยามาแจกให้แก่เภสัชกร เป็นการผูกไมตรี จะสอบถามเกี่ยว
 กับสต็อคคงเหลือ พร้อมทั้งรับคำสั่งซื้อจากเภสัชกรผู้สั่ง โรงพยาบาลบางแห่ง เช่น โรงพยาบาลศิริราช
 ใช้วิธีกระจายชื่อยาที่จะสั่งซื้อในแต่ละวันในสมุดบันทึก ผู้แทนยาจะคงจกเอาเอง โดยไม่จำเป็นต้องเข้า
 พบเภสัชกร ในขณะที่เดียวกันสามารถตั้ง เกิดไควยาชนิดใดของคุณแข่งขันที่โรงพยาบาลสั่งชื้อมาก จะทำ

บันทึกและแจ้งให้ทางบริษัทได้รับทราบระหว่าง เขาพบ เกสซ์กร ทางห้องคลั่งยาอาจจะมียาที่หมดอายุส่งกลับคืนให้แกผู้แทนยา เพื่อนำไปเปลี่ยน

5. การ เขาพบ เจาหนาที่จ่ายยา ผู้แทนยาพยายามผูกไมตรีกับ เจาหนาที่จ่ายยา เพื่อสอบถามว่า แพทย์เขียนใบสั่งที่ระบุชื่อยาของคนไข้คนไหนมากน้อยเพียงไร จะขอร้องให้ช่วยจัดยาของคนไข้คนไหนในกรณีแพทย์เขียนใบสั่งยา โดยระบุชื่อทั่วไป (Generic)

6. การสร้างความสัมพันธ์กับ เพื่อนรวมอาชีพ ระหว่าง เขาพบแพทย์ที่โรงพยาบาล ผู้แทนยาจะพบกับ เพื่อนรวมงานอาชีพเดียวกันมากมาย ซึ่งบางคนก็จบจากสถาบันเดียวกัน แต่ละคนพยายามสร้างความสัมพันธ์และสนิทสนมกันมาก เนื่องจากพบกันบ่อยเกือบทุกวัน และพบกันมากกว่าพนักงานอื่น ๆ ที่อยู่บริษัทเดียวกัน บางครั้งการเดินทางจากโรงพยาบาลหนึ่งไปอีกโรงพยาบาลหนึ่ง ผู้แทนยาที่ไม่มีรถส่วนตัว ก็อาจอาศัยนั่งรถของ เพื่อนผู้แทนยาจากบริษัทอื่นไปด้วยกัน

7. การ เขาพบ เกสซ์กรในช่วงบาย โรงพยาบาลส่วนใหญ่จะกำหนดเวลาให้ผู้แทนยา เขาพบในช่วงบาย ผู้แทนยาจะต้อง เขาพบ เพื่อรับคำสั่งซื้อ ตลอดจนสอบถามเกี่ยวกับการจัดซื้อยาโดยวิธีสอบราคา ซึ่งอาจมียาที่ผู้แทนยาเสนอขายอยู่ ผู้แทนยาจะแจ้งให้ทางบริษัทได้ทราบเพื่อเสนอราคาโดยวิธีนี้เอง เมื่อเขาพบเรียบร้อยแล้ว อาจจะไปพบแพทย์และ เกสซ์กรที่โรงพยาบาล เอกชนบางแห่ง

8. การแจ้งคำสั่งซื้อ เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากโรงพยาบาลแล้ว ในกรณีไม่ต้อง เขาพบบริษัท ผู้แทนยาจะใช้วิธีโทรศัพท์แจ้งให้บริษัททราบ เพื่อดำเนินการจัดส่ง

9. การ เขาประชุมอบรม ผู้แทนยา เขตกรุง เทพฯ บริษัทอาจจะ เรียกประชุมเพื่ออบรมเทคนิคการขายอยู่บ่อย ๆ บางแห่งอาจประชุมอาทิตย์ละครั้ง บางแห่ง เดือนละครั้ง แล้วแต่นโยบายของแต่ละบริษัท

ข. การดำเนินงานของผู้แทนยาในเขตจังหวัด ผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะเป็นผู้ชายทั้งหมด เนื่องจากต้องเดินทางไกล และพักค้างคืนที่โรงแรมต่างจังหวัดหลายวัน ถ้าเป็นผู้หญิงจะไม่สะดวก และอันตรายมาก ในแต่ละบริษัทแผนกหนึ่ง ๆ จะมีผู้แทนยาเขตต่างจังหวัดตั้งแต่ 3 - 8 คน แลวแตขนาดของบริษัท แต่ละคนจะรับผิดชอบลูกค้าในเขตความรับผิดชอบของตน ซึ่งแบ่งตามเขตภูมิศาสตร์ เช่น ในบริษัทขนาดใหญ่อาจแบ่งเป็นภาคเหนือ-ไกล เหนือ-ไกล ใต้-ไกล ใต้-ไกล อีสาน-บน อีสาน-ล่าง ตะวันออก กลาง-เหนือ กลาง-ใต้ เป็นต้น ลูกค้าในความรับผิดชอบประกอบด้วยโรงพยาบาล สถานีอนามัย คลินิก ผู้แทนยาจะติดต่อกับลูกค้าอย่างเดี่ยวโดยไม่ต้องเก็บเงิน ส่วนบริษัทขนาดเล็ก อาจแบ่งเป็นภาค เหนือ ใต้ อีสาน กลาง-ตะวันออก ลูกค้าในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย โรงพยาบาล สถานีอนามัย คลินิก และร้านขายยา ผู้แทนยาจะทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าและ เก็บเงินค่วย การดำเนินงานโดยทั่วไปของผู้แทนยาเขตต่างจังหวัด มีดังนี้

1. การประชุม ก่อนออกเดินทาง บริษัทจะจัดประชุมผู้แทนยาต่างจังหวัด กำหนดชนิดของยาที่จะส่งเสริม เป็นกรณีพิเศษในแต่ละ เขต ผู้จัดการฝ่ายขายจะเป็นผู้อบรม แนะนำกลยุทธ์ และ เสนอวิธีการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้แก่ผู้แทนยาในแต่ละ เขตได้ทราบ

2. การเตรียมตัว ผู้แทนยาจะจัดเตรียมตัวอย่างยา เอกสารยา ใบแจ้งราคา ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ไว้ให้พร้อมสำหรับการติดต่อกับลูกค้า และ เตรียมตัวออกเดินทาง

3. การเดินทาง ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถไฟหรือรถทัวร์ บางบริษัทมีรถยนต์ให้ผู้แทนยาขับไปเอง วันที่ออกเดินทางโดยมากจะเป็นวันที่ 1, 2 หรือ 3 ของทุก ๆ เดือน โดยจะทำงานอยู่ในต่างจังหวัดประมาณ 25 วัน และกลับบริษัทในวันที่ 25, 26, 27 ของทุก ๆ เดือน

4. สถานที่พัก ผู้แทนยาจะพักที่โรงแรมในจังหวัดต่าง ๆ ประจำ โดยจองล่วงหน้า และเป็นโรงแรมที่ผู้แทนยาเกือบทุกบริษัทจะไปพักอยู่ด้วยกัน ดังนั้นผู้แทนยาจากบริษัทต่าง ๆ จึงมีโอกาสได้พบกันมีความสัมพันธ์กันอย่างสนิทสนม อาจไปทำงานติดต่อกับลูกค้าพร้อม ๆ กัน เพื่อประหยัดค่ารถ รับประทานอาหารร่วมกัน และ เทียวด้วยกัน

5. การติดต่อกับแพทย์และเภสัชกรที่โรงพยาบาล ถ้าเป็นโรงพยาบาลอำเภอ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก ผู้แทนยาจะ เข้าพบแพทย์แจกวัวอย่างยา และ เอกสารยา เพื่อเตือนความทรงจำของแพทย์ให้สั่งยา และจะ เข้าพบเภสัชกรที่ห้องยาเพื่อรับคำสั่งซื้อ ถ้าเป็นโรงพยาบาลจังหวัดซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งแพทย์ส่วนใหญ่จะ เบิกคณิกคควย ผู้แทนยาจะไม่ เข้าพบแพทย์ที่โรงพยาบาล จะรอพบแพทย์ที่คลินิกตอนเย็น ดังนั้น จึงติดต่อกับ เภสัชกรที่ห้องยา เพื่อรับคำสั่งซื้อเลย โรงพยาบาลทางจังหวัดส่วนใหญ่จะสั่งชื้อยาควยเงินงบประมาณ ซึ่งคงส่งผ่านองคการ เภสัชกรรมตามระเบียบฯ มีเพียงส่วนน้อยที่ชื้อควยเงินหมุนเวียน ซึ่งชื้อจากบริษัทโดยตรงได้ ผู้แทนยาจะสอบถามถึงยาของบริษัทที่โรงพยาบาลสั่งชื้อผ่านองคการ เภสัชกรรม และที่สั่งชื้อโดยตรง

6. การเก็บเงิน สำหรับผู้แทนยาทำหน้าที่เก็บเงินควยจะต้องตรวจสอบบิลกับห้องคลังยาของโรงพยาบาล เพื่อทำเรื่อง เสนอให้อำนาจการโรงพยาบาล เช่นอนุมัติจ่ายเงิน และรอเก็บเงิน ซึ่งทางโรงพยาบาลจะจ่ายเป็นเช็ค ถ้าเป็นโรงพยาบาลใหญ่ ๆ ต้องผ่านหลายชั้นตอนอาจเสียเวลา 2-3 วัน กว่าจะเก็บเงินได้ เครียดที่ให้แก่โรงพยาบาลปกติจะให้ $4\frac{1}{2}$ เดือน ถ้าเป็นการชื้อเงินสด จะต้องชำระเงินภายใน 30 วัน

7. การติดต่อกับแพทย์ที่คลินิก ในช่วง เย็นผู้แทนยาจะพบแพทย์ที่คลินิก จะแจกวัวอย่างยา เอกสารยา ใบแจ้งราคา และรับคำสั่งชื้อจากแพทย์ที่คลินิก ตลอดจนขอร้องแพทย์ให้ช่วยสั่งจ่ายยาของตนให้แก่คนไข้ที่โรงพยาบาลควย การติดต่อกับแพทย์ที่คลินิกสะดวกกว่าการติดต่อกับโรงพยาบาล เพราะแพทย์มีเวลาให้มากกว่าและ เป็นการประหยัดเวลา ซึ่งผู้แทนยาไม่จำเป็นต้องติดต่อกับแพทย์ที่โรงพยาบาลเลย สำหรับผู้แทนยาที่มีลูกค้าเป็นร้านขายยา ก็จะไปติดต่อกับลูกค้าในช่วง เย็นเช่นเดียวกัน

8. การติดต่อกับบริษัท เมื่อได้รับคำสั่งชื้อผู้แทนยาจะแจ้งให้บริษัททราบทางจดหมาย หรือทางโทรศัพท์ทางไกล ในสัปดาห์หนึ่งอาจติดต่อกับบริษัท 3-4 ครั้ง เมื่อทางบริษัทได้รับทราบแล้ว ก็จะเตรียมการจัดส่งยาไปให้ ถ้าเป็นการส่งผ่านองคการ เภสัชกรรม บริษัทจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขององคการ เภสัชกรรม สอบถามถึงยาของบริษัทที่โรงพยาบาลคงกล่าวได้สั่งไว้ ถ้าได้รับการยืนยันจากองคการ เภสัชกรรม บริษัทก็จะจัดส่งยาให้แก่องคการ เภสัชกรรม ซึ่งองคการ เภสัชกรรมจะจัดส่งให้โรงพยาบาลทางจังหวัดอีกทอดหนึ่ง บริษัทจะให้ส่วนลดแก่องคการ เภสัชกรรม 5% ถ้าโรงพยาบาลสั่งชื้อยาจากบริษัทโดยตรง บริษัทก็จะจัดส่ง ไปให้ทางรถ ร.ส.พ. ถ้าบริษัทมีฐานะควยจะติดต่อกับผู้แทนยาจะใช้วิธีส่งจดหมายไปที่ โรงแรมที่ผู้แทนยาพักก่อนล่วงหน้า

9. การเดินทางกลับ เมื่อติดต่อกับลูกค้าครบตามตารางเดินทางแล้ว ผู้แทน
 ยางจะเดินทางกลับบริษัท จะทำการตรวจสอบยอดขาย ตรวจสอบการเก็บเงิน เขียนรายงาน เสร็จแล้ว
 รับเงินก้อน และเตรียมตัวเดินทางออกต่างจังหวัดอีกในเคื่อนต่อไป ระยะเวลาที่ผู้แทนยางอยู่ในบริษัท
 ประมาณ 5-6 วัน

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการเสนอขายยาให้แก่โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ และ เขตต่างจังหวัด
 ของบริษัทแห่งนี้มีดังนี้¹

- ก) ยอดขายโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ กับยอดขายโรงพยาบาลในเขตต่างจังหวัด
 ใกล้เคียงกัน
- ข) โรงพยาบาลในเขตต่างจังหวัดส่วนใหญ่จะซื้อยากว่าเงินงบประมาณมากกว่าเงิน
 หมุนเวียน
- ค) โรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่จะซื้อยากว่าเงินหมุนเวียนมากกว่าเงิน
 งบประมาณ
- ง) โดยส่วนรวมแล้วการซื้อยาของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด
 จะซื้อยากว่าเงินงบประมาณมากกว่าเงินหมุนเวียน

¹สัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทฯ ง., 10 มกราคม 2523.

ข. วางแผนเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้า แพทย์และเภสัชกรแต่ละคนแตกต่างกัน ถ้าผู้แทนยาเข้าไปถึงลักษณะความต้องการและลักษณะส่วนตัวของแพทย์และเภสัชกร ก็จะมีส่วนช่วยใหม่แทนยา สามารถเจรจาเสนอขายบังเกิดผลสำเร็จได้ ผู้แทนยาควรวางแผนเตรียมตัวก่อนเข้าพบลูกค้าตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ ¹

1. เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแพทย์และเภสัชกร จะต้องกำหนดตัวแพทย์และเภสัชกรที่จะเข้าพบให้แน่นอนแล้วศึกษาค้นสมบัติเฉพาะตัว เช่น อายุ การศึกษา สมาคมที่เขาเป็นสมาชิก งานอดิเรก เวลาที่สะดวกในการเข้าพบ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้รู้แนวทางและวิธศกษุที่จะนำไปใช้กับแพทย์และเภสัชกรแต่ละคน

2. เตรียมการพบปะเจรจา จะต้องศึกษาข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ให้พร้อม ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขณะเสนอขาย ตลอดจนทำให้ผู้แทนยาเกิดความมั่นใจเพิ่มขึ้น ข้อมูลที่ควรศึกษาได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การจัดเตรียมคำอธิบาย การกำหนดเวลาเข้าพบลูกค้า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ นโยบายและเป้าหมายของบริษัท ราคา คุณภาพ จุดเด่นและจุดอ่อนในผลิตภัณฑ์ ตลอดจนความเคลื่อนไหวด้านตลาดของคู่แข่งชั้น

3. เตรียมการขจัดอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น จะต้องขจัดอุปสรรคก่อนเข้าพบลูกค้า เช่น พยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เข้าพบแพทย์ ผู้แทนยาควรจะไม่ตรีกับพยายาลคังกลาง และจะทองขจัดอุปสรรคขณะทำการเสนอขาย เช่น แพทย์ไม่ยอมพบ แพทย์เป็นลูกค้าของคู่แข่ง แพทย์คิดว่าราคาแพง แพทย์มีข้อข้องรอน เป็นต้น ผู้แทนยาควรที่จะเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น สามารถคักแปลงความรูของคนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า คาคการแก้ปัญหาที่ลูกค้าจะซักถามและจัดเตรียมวิธีแก้ปัญหาคังกลาง ตลอดจนเตรียมผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า

¹ คักแปลงขั้นตอนจาก อคุลย์ จาตุรงค์กุล, กระบวนการขายและสนับสนุนการขายโดยพนักงาน, เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาการสื่อสารการตลาด, สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (โรเนียวเย็บเล่ม 25 กรกฎาคม 2522), หน้า 5-9.

4. กำหนดเป้าหมายในการ เช้าพบลูกค้า ปกติเป้าหมายหลักขั้นสุดท้ายของการ เช้าพบแพทย์ คือเสนอให้แพทย์ตัดสินใจซื้อขายของตน แต่ในบางสถานการณ์การกำหนดเป้าหมายดังกล่าวอาจยังไม่เหมาะสม ผู้แทนยาควรที่จะกำหนดเป้าหมายระยะสั้นสำรองไว้ เช่น เช้าพบแพทย์ เพื่อทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยหรือเพื่อสร้างความประทับใจให้แพทย์มีความรู้สึกที่ดีต่อบริษัท การกำหนดเป้าหมายช่วยใหญ่แทนยาได้ทราบว่าการ เช้าพบแพทย์หรือเภสัชกรแต่ละคนนั้น เช้าพบเพื่อต้องการสิ่งใด จะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลความสำเร็จตามเป้าหมายแค่ไหน

5. เตรียมวิธีสร้างความสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดความสนใจ จะต้องทำให้แพทย์และเภสัชกรเห็นว่า ผู้แทนยามีความกระตือรือร้นและสนใจในเขา เธอ ผู้แทนยาควรที่จะแต่งกายให้สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รู้จักกาลเทศะ สนับสนุนให้ลูกค้าได้พูดมากที่สุด พยายามถอยทีถอยอาศัย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และรู้จักวิธีดำเนินการเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งในลักษณะต่าง ๆ

6. เตรียมวิธีการสรุปการขายสำหรับลูกค้าแต่ละราย จะต้องเตรียมการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเสนอหรือข้อต่อรองต่าง ๆ ของลูกค้า ตลอดจนการสรุปการขาย เมื่อลูกค้าพร้อมที่จะตัดสินใจ

7. เตรียมการติดตามผล จะต้องเตรียมว่าจะติดตามผลอย่างไรตั้งแต่วันที่แรกที่เขาเจรจา แพทย์และเภสัชกร จนกระทั่งกระบวนการขายเสร็จสิ้น ต้องพิจารณาว่าระหว่างที่เจรจาเสนอขายจะเกิดผลประการใด และจะแก้ไขอย่างไร เพื่อให้แน่ใจว่าแพทย์จะไม่เปลี่ยนแปลงการตัดสินใจ

ขั้นที่ 2 การติดต่อและเจรจางาน (Contact) คือ การ เช้าพบแพทย์หรือเภสัชกร เพื่อเจรจาเสนอขาย เป็นขั้นตอนที่ผู้แทนยาเริ่มคุ้นเคยกับลูกค้า ผู้แทนยาจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยดำเนินการ ดังนี้

ก. สร้างคุณค่าให้กับตัวเอง ผู้แทนยาจะต้องยึดหลักในการติดต่อและเจรจางาน โดยพยายามทำให้แพทย์และเภสัชกร เห็นความสำคัญของตัวผู้แทนยารายๆ เป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาให้แก่แพทย์และเภสัชกรได้ แพทย์และเภสัชกรก็จะให้เกียรติ ให้เวลา และเต็มใจให้ผู้แทนยาทำการ เสนอขายและพยายามขจัดสิ่งรบกวน ซึ่งจะช่วยให้การติดต่อและเจรจางานบังเกิดผลสำเร็จได้โดยง่าย

ข. กำหนดวิธีการเข้าพบ ผู้แทนยาจะคงทำให้แพทย์และเภสัชกรอนุญาตให้เข้าพบ เพื่อติดต่อและเจรจางานใดควยความเต็มใจ ซึ่งอาจใช้วิธีโทรศัพท์นัดหมาย ใซ้จดหมายจากบริษัทนั้นที่วันที่จะไปพบ ใซ้นามบัตรของผู้คนที่แนะนำให้มาพบ หรือเข้าพบควยตนเอง

ค. ศึกษาศถานการณ์ก่อนเข้าพบ เมื่อกถึงสถานที่จะพบลูกค้าก่อนที่จะมีโอกาศติดต่อเจรจา ปกติจะมีบุคคลที่สาม เข้ามาเกี่ยวข้องควย เช่น พยาบาลประจำห้องแพทย์ หรือ เสมียนประจำห้องยา ผู้แทนยาควรจะติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวแพทย์หรือเภสัชกร รวมทั้ง อารมณ์คงเดิม * ในขณะนั้น เพื่อนำมาปรับปรุงแผนการ เสนอขายที่ใควางไว้มันแต่เริ่มแรกให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ง. พิจารณาความพร้อมในการรับขอเสนอขาย จะคงควาแพทย์หรือเภสัชกรพร้อมที่จะพิจารณาขอเสนอขายของผู้แทนยาหรือยัง ถ้ายังไม่พร้อม เช่น ยังไม่หยุดทำงาน ก็ควรจะรอจนควาแพทย์หรือเภสัชกรจะ เริ่มพักหรือเปิดโอกาศให้ทำการเสนอขาย ในบางกรณีอาจต้องพูดคุยเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อน แล้วควยพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในภายหลัง

จ. เลือกวิธีการเริ่มเจรจาเสนอขาย แพทย์หรือเภสัชกรแต่ละคนมีลักษณะและอุปนิสัยที่แตกต่างกัน ความสำคัญอยู่ที่การ เริ่มเจรจาวาจะสร้างความสนใจให้แกแพทย์หรือเภสัชกรเพียงไร ผู้แทนยา ต้องรู้จักเลือกวิธี เริ่ม เจรจาเสนอขายที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดกับแพทย์หรือเภสัชกรแต่ละคน เช่น วิธีชมเชย วิธีเสนอผลวิจัย วิธีเสนอผลประโยชน์ วิธีตั้งคำถาม เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การปรึกษาหารือ (Discussion) เป็นกระบวนการที่ทั้งผู้แทนยาและแพทย์หรือเภสัชกรพร้อมที่จะพิจารณาขอเสนอขายอย่าง เป็นการ เป็นงาน เพื่อให้การปรึกษาหารือเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้แทนยาควรดำเนินการดังนี้

*อารมณ์คงเดิม หมายถึง อารมณ์ของแพทย์หรือเภสัชกรก่อนที่ผู้แทนยาจะ เข้าพบ

ก. หลักที่ควรยึดปฏิบัติ ผู้แทนยาของพยายามชี้ให้แพทย์หรือเภสัชกร เล็งเห็นปัญหา คือมอง เห็นความแตกต่าง เป็นจำนวนมากระหว่างสิ่งที่ปรารถนากับสิ่งที่มีอยู่จริง ต้องมีขั้นตอนและลำดับ คำพูด ต้องจัดการแข่งขัน ต้องทำให้แพทย์และเภสัชกรสนใจและมั่นใจ ตลอดจนพิจารณาสภาพอารมณ์ ของแพทย์และเภสัชกร และพิจารณาถึงจังหวะ เวลาที่เหมาะสม

ข. การเลือกวิธีเสนอขาย ผู้แทนยาอาจเลือกวิธีเสนอขายแบบใดแบบหนึ่งที่ดีกว่า เหมาะสมที่สุด โดยพิจารณาถึงหลักที่ควรยึดปฏิบัติข้างต้น วิธีเสนอขายที่สำคัญมีอยู่ 4 แบบ คือ ¹

1. วิธีโซขอเสนอขายสำเร็จรูป (Canned talk) คือใช้วิธีการพูดเสนอขาย ซึ่งได้เตรียมไว้สำเร็จรูปในแต่ละสถานการณ์ โดยมุ่งหวังว่าทุกจุดที่เน้นความสำคัญจะทำให้ลูกค้ายอมรับ
2. วิธีทำตามสูตร (Formulation) คือต้องเริ่มให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจ ระวัง (Attention) โดยชี้ให้ลูกค้าเล็งเห็นปัญหา ต่อมาจึงกระตุ้นให้เกิดความสนใจ (Interest) โดยยกเรื่องราวที่ผูกพันกับปัญหา เสร็จแล้วจะชี้แนะให้เกิดความปรารถนา (Desire) โดยแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์โซแก้ปัญหานั้นได้ ต่อจากนั้นทำให้ลูกค้าตัดสินใจยอมรับ (Action) ในผลิตภัณฑ์และ ในขั้นสุดท้ายทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ อ่อนใจ (Satisfaction) หลังจากออกคำสั่งซื้อไปแล้ว
3. วิธีตอบสนองความต้องการ (Need Satisfaction) คือ เริ่มศึกษา ความต้องการของลูกค้า ต่อมาชี้ให้ลูกค้าเล็งเห็นความต้องการและเกิดความตั้งใจ ระวังอยากได้สินค้า หลังจากนั้นเสนอรายละเอียดและแสดงให้เห็นว่าสินค้านั้นสามารถลดความตั้งใจ ระวังได้ และในขั้นสุดท้าย ก็สรุปให้ลูกค้าตัดสินใจยอมรับสินค้าเพื่อลดความตั้งใจ ระวัง
4. วิธีแก้ปัญหา (Problem Solving) คือต้องชี้ให้ลูกค้าเห็นว่าลูกค้ากำลัง มีปัญหา ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงภัยที่จะเกิดขึ้น ถ้าไม่มีการแก้ปัญหานั้น หลังจากนั้นจึงเสนอการแก้ปัญหาด้วย สินค้า

¹James R. Young and Robert W. Mondy, East Texas State University, Selling: Function, Theory and Practice (Illinois: The Dryden Press, 1978), PP. 286 - 304.

ค. การรวมกันแก้ปัญหา ผู้แทนยาจะคงทำหน้าที่ช่วยหรือร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหาของแพทย์และเภสัชกร เพื่อให้แพทย์ได้สั่งยาของคุณ และส่งผลให้เภสัชกรส่งยาดังกล่าว การดำเนินงานของผู้แทนยาจะบรรลุลูกคู่ประสงค์ดังกล่าวได้ง่าย ถ้าหากผู้แทนยาได้เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหาของแพทย์และเภสัชกรอย่างถ่องแท้ เพราะผู้แทนยาสามารถรับการเสนอข่าวสารและขอเท็จจริงให้สอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจและแก้ปัญหาของแพทย์และเภสัชกรได้ กระบวนการตัดสินใจและแก้ปัญหาของลูกคู่โดยทั่วไปมีอยู่ 6 ขั้นตอน คือ ¹

1. การเล็งเห็นปัญหา เกิดขึ้นเมื่อลูกคู่กันเห็นภาพพจน์ของความแตกต่างระหว่างสภาพที่ปรารถนา กับสภาพที่เป็นจริง ซึ่งอาจเกิดจากตัวกระตุ้นจากแหล่งภายนอก หรืออาจเกิดจากการค้นคว้าของความต้องการ หรืออาจเกิดจากกระบวนการคิดฝัน เช่นผู้แทนยาเสนอยาที่ทางประเทศวิจัยใหม่ใช้รักษาโรคใดก็กว่ายาเก่า

2. การเสาะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งภายในและประเมินค่าทางเลือก คือการเสาะแสวงหาข่าวสารและประสบการณ์ที่เก็บรักษาไว้ในความทรงจำเพื่อกำหนดทางเลือกต่าง ๆ นั้น คนเคยรู้จักและพอใจมาก่อนหรือไม่ ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว ถ้าการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ก่อตัว และปฏิบัติงานโดยเรียบร้อย ลูกคู่ก็สามารถจะตัดสินใจเลือกทางแก้ปัญหาที่พึงประสงค์โดยไม่ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 แต่ถ้าไม่สามารถเลือกทางแก้ปัญหาที่พึงประสงค์ได้ ลูกคู่ก็จะดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป เช่น แพทย์ที่ชอบอ่านเรื่องราวเกี่ยวกับยาจากวารสารก็สามารถตัดสินใจได้เอง

3. การเสาะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งภายนอกประเมินค่าทางเลือก เป็นการเสาะแสวงหาข่าวสารเพิ่มสารจากข่าวสารที่มีอยู่แล้วในความทรงจำ เพื่อให้เกิดความรู้อย่างเพียงพอในการประเมินค่าทางเลือก ความเต็มใจในการเสาะแสวงหาข่าวสารจากแหล่งภายนอก ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล คือบางคนอาจนึกเห็นภาพพจน์แห่งภัย ถ้ามีการตัดสินใจพลาดก็จะตั้งใจหาข่าวสารเพิ่มเติม แต่บางคนอาจคิดว่าเวลาและแรงงานที่เสียไปในการแสวงหาข่าวสารมีความสำคัญมากกว่าข่าวสารที่ได้รับ เขาก็จะไม่แสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม แมวหาข่าวสารที่มีอยู่ในความทรงจำจะไม่เพียงพอก็ตาม กรณีนี้ผู้แทนยาควรชี้แจงแสดงรายละเอียดของยา

¹ อุดลย์ จากุรงค์กุล, พฤติกรรมมนุษย์โลก, พิมพ์แก้ไขปรับปรุงครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2521), หน้า 58 - 61.

4. การตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด หลังจากเสาะแสวงหาข่าวสารทั้งภายในภายนอก และประเมินค่าทางเลือกแล้ว ลูกคาก็จะตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุด กรณีผู้แทนยาของซีไอแพทย์เห็นจุดเด่นในสินค้าของคนเหนือกว่าคู่แข่งขึ้นพร้อมทั้งสรุปการขาย

5. การประเมินผลหลังการตัดสินใจ เมื่อลูกค้าได้ตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งไปแล้ว ก็จะเกิดความกังวลใจว่า การตัดสินใจดังกล่าวถูกต้องหรือไม่ ลูกค้าจะมีความไวต่อการรับข่าวสาร เพื่อยืนยันว่าการตัดสินใจดังกล่าวถูกต้อง และเป็นการลดความไม่สมคฤยที่เกิดขึ้นในความคิดหลังการตัดสินใจ กรณีผู้แทนยาควรติดตามสอบถามผลการรักษา เช่น อาจพบว่า แพทย์นำยาไปใช้กับคนไข้บางคนแล้วไม่ไคผล ก็จะหยคยาชนิดนั้นทันที ซึ่งอาจเป็นเพราะมีรายละเอียดบางอย่างที่ไม่ได้พูดไว้ในตอนแรก ผู้แทนยาจะคองชแจงรายละเอียดบางอย่าง

6. พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นต่อไป ผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมอย่างอื่นเพิ่มขึ้นอีกเป็นลำดับขึ้นตอน เช่น แพทย์ไคยาชนิดหนึ่งแล้ว ปรากฏว่าไคผลดีก็มักจะโน้มน้าวจะไคยานั้นต่อไปเรื่อย ๆ

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติต่อข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง (Doubt) ระหว่างการปรึกษาหารือกับแพทย์หรือเภสัชกรนั้น แพทย์หรือเภสัชกรอาจมีข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งบางประการ ผู้แทนยาจะคองรู้จักวิธีการจัดการกับข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งดังกล่าว โดยดำเนินการดังนี้

ก. หาสาเหตุของข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง เช่น แพทย์มองไม่เห็นความจำเป็นเป็นคนชอบคาน ชอบคองรอง ชอบคู่แข่งขึ้น ใครับข่าวสารน้อย เป็นต้น

ข. รู้พฤติกรรมของลูกค้า คองศึกษาลักษณะและอุปนิสัยของแพทย์และเภสัชกรแต่ละคนว่าเป็นคนอย่างไร เช่น ใครอน สุขุม ดั่งเด ไม่เป็นกันเอง เป็นต้น

ค. รู้คำตอบของข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง คองพิจารณาจากสาเหตุของข้อสงสัยข้อโต้แย้ง แล้วหาคำตอบที่จะชจคข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งดังกล่าว

ง. รู้เทคนิคที่จะตอบข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง เช่น อาจใควิธีโอนอ่อนผ่อนตาม ชแจงอย่างแนบ เน้นในหลักคาเห็นว่าลูกคาเข้าใจผิด ชแจงว่าข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งดังกล่าวเหมือนกับคนอื่น หรือ ใควิธีกลับข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง เป็นคำถาม

จ. รู้งี้หะ เวลาและสถานการณ พิจารณาว่าเทคนิคการตอบข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้งแต่ละวิธีควรจะใช้ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ

ขั้นที่ 5 การสรุปการขาย (Completion) หลังจากแพทย์หรือเภสัชกรยอมรับในวิธีการแก้ปัญหาของผู้แทนยาแล้ว แพทย์หรือเภสัชกรอาจจะมีข้อตอรองบางประการก่อนที่จะตัดสินใจ หลักสำคัญจะต้องทำให้ได้ข้อสรุปผลในรูปของการยอมรับยานั้นไว้ให้กับคนไข้ ซึ่งผู้แทนยาควรยึดหลักดังนี้

ก. พร้อมที่จะสรุปการขาย เมื่อพบสัญญาณแห่งความพร้อม ซึ่งสังเกตได้จาก

1. แพทย์หรือเภสัชกรแสดงออกมาอย่างชัดเจนว่าได้ตัดสินใจแล้ว เช่น แพทย์กล่าวว่า "ผมตกลงซื้อครั้งแรก 1,000 เม็ด"
2. แพทย์หรือเภสัชกรแสดงกิริยาอาการว่าพอใจการเสนอขาย เช่น ขอตัวอย่างยาเพิ่มขึ้น ขอเงินโอนใ้การ เสนอขายอีกครั้ง เป็นต้น
3. แพทย์หรือเภสัชกรถามคำถามแสดงการยอมรับ เช่น ยาชนิดนี้ลดความดันของคนไข้จน ๆ จะซื้อไหวหรือไม่ เป็นต้น

ข. อย่ารีบร้อนสรุปการขาย ผู้แทนยาอาจใช้คำถามทดลองสรุปการขาย เพื่อตรวจสอบว่า แพทย์หรือเภสัชกรจะมีปฏิกิริยาเช่นไร เช่น "ถ้าส่งยานี้ไปอีก 7 วันจะได้รับการยอมรับหรือไม่" ถ้าหากแพทย์หรือเภสัชกรยังมีข้อสงสัยอยู่อีก ผู้แทนยาต้องชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจต่อไปจนกว่าจะพบจังหวะในการสรุปการขาย

ค. อย่ารีรอหลังจากลูกค้าตัดสินใจ เมื่อแพทย์หรือเภสัชกรตัดสินใจยอมรับแล้ว ให้รีบลากลับอย่าเสียเวลาพูดคุยในเรื่องอื่นต่อไป เพราะอาจทำให้แพทย์หรือเภสัชกรลดความสนใจและเป็นสาเหตุให้เกิดความสงสัยบางอย่างขึ้นมาอีก ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาอื่นที่เป็นอุปสรรคในการเสนอขาย และอาจยกเลิกการตัดสินใจดังกล่าวได้

ขั้นที่ 6 การติดตามผลการเสนอขาย (Follow-up) หลังจากสรุปการขายแล้ว ยังถือไม่ได้ว่าการขายเสร็จสิ้น เพราะอาจจะมีปัญหาอื่นตามมา ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเสนอขายครั้งต่อไป ดังนั้นผู้แทนยาควรติดตามผลโดยดำเนินการดังนี้

- ก. ติดตามสอบถามอุปสรรคในการซื้อ การรับของ หรือผลการใช้
- ข. แก้ไขข้อบกพร่อง โดยแสดงความเป็นห่วงใย และแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อ
ให้แพทย์และเภสัชกรพอใจ และบริษัทไม่เสียผลประโยชน์
- ค. จูงใจให้แพทย์และเภสัชกรทราบว่า เขามีความสำคัญต่อบริษัทและบริษัทจะ
พยายามบริการให้ดีที่สุด
- ง. แม่ว่าไม่มีอุปสรรคเกิดขึ้น ก็ควรสร้างความสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การเสนอขาย
ครั้งต่อไป
- จ. หาข่าวสารที่ชี้ให้เห็นว่าการตัดสินใจของแพทย์และเภสัชกรถูกต้อง

ในรูปแบบจำลองการเสนอขายทั้ง 6 ขั้นตอน ในขั้นที่ 1 การวางแผนติดต่อ
และเจรจา และขั้นที่ 6 การติดตามผลการเสนอขาย เป็นการดำเนินงานที่อยู่ในภาวะความรับผิดชอบ
ของผู้แทนฝ่ายเดียวกันว่าตนเองจะดำเนินการหรือไม่ อย่างไร และแค่นั้น ส่วนในขั้นที่ 2 การติดต่อ
และเจรจา ขั้นที่ 3 การปรึกษาหารือ ขั้นที่ 4 การปฏิบัติต่อข้อสงสัยหรือข้อโต้แย้ง และขั้นที่ 5
การสรุปการขาย เป็นการดำเนินงานที่เกิดการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้แทนฯ กับแพทย์หรือเภสัชกรที่
เป็นลูกค้า ดังนั้น ความสำเร็จในการดำเนินงานเสนอขายยาของผู้แทนฯ จึงอยู่ที่ว่า ตัวผู้แทนฯปฏิบัติ
ตามรูปแบบจำลองการเสนอขายดังกล่าวหรือไม่ ถ้าปฏิบัติตามโดยในขั้นที่ 1 มีการวางแผนที่ดีสำหรับ
การติดต่อและเจรจา (ขั้นที่ 2), สำหรับการปรึกษาหารือ (ขั้นที่ 3) สำหรับการปฏิบัติต่อข้อสงสัย
หรือข้อโต้แย้ง (ขั้นที่ 4), สำหรับการสรุปการขาย (ขั้นที่ 5) และสำหรับการติดตามผล (ขั้นที่ 6)
ทั้งนี้จะต้องมีการติดตามผลการเสนอขายควบคู่กันที่จะช่วยให้การเสนอขายของผู้แทนฯ สามารถจะดำเนินการ
ได้อย่างมีหลักเกณฑ์ รวดเร็ว และประสมปัญหาน้อยที่สุด