

Apteekialan asiakaspalveluopas suomi-venäjä-suomi julkaistu Kotkan-Haminan seudulla – opas terveysalan toimijoille venäläisten asiakaspalvelun parantamiseksi

Venäläisten asiakkaiden palveleminen ja heille myynti on haaste kymenlaaksolaisille yrityksille. Kieli- ja kulttuurimuuri on korkea ja sen ylittäminen on usein vaikeaa. Venäläiset asiakkaat luottavat suomalaisiin ja Suomessa myytäviin tuotteisiin. Venäläiset osaavat koko ajan paremmin englantia, mutta niin suomalaisille kuin venäläisillekin on miellyttävämpää keskustella omaan ja läheisten terveyteen liittyvistä asioista omalla äidinkielellään.

Kotkan-Haminan seudun kehittämissyhtiö Cursor, Virolahden apteekki ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ovat laatineet yhteistyössä apteekkisanaston, jonka tarkoituksena on parantaa apteekin henkilökunnan ja venäläisen asiakkaan vuorovaikutusta. Opas auttaa apteekkia asiakkaan tarpeen tunnistamisessa sekä ensiapua tarjoavan lääkkeen valitsemisessa. Opas ei korvaa lääkäriä, vaan pikemminkin se auttaa apteekkia lääkäriin ohjaamisessa.

Sanaston pohjana on Virolahden apteekin henkilökunnan ja apteekkari Eija Nurkan keräämä sanalista. Venäjänkielisen materiaalin tuotti Kyamk:n opiskelija Polina Racheeva ja sanaston taittoi ja kuvitti kirjaksi Kyamk:n opiskelija Jukka Hannula. Sisällön tarkistivat apteekialan ammattilainen ja venäjän kielen virallinen kääntäjä. Työn vetäjänä toimi Cursorin yritysneuvoja Kalle Kallionpää.

Kirja etenee ihmisen osista oireiden ja sairauksien kautta hoitoon ja lääkkeisiin ja lopussa oleviin yleisiin kielen käytön tilanteisiin. Kaikessa tärkeimpänä on ollut asiakaspalvelu ja sen asettamat haasteet niin apteekille kuin asiakkaillekin. Venäjänkieliset osat on translitteroitu suomeksi ja sanojen painot on korostettu lausunnan helpottamiseksi.

Opas on erinomainen esimerkki yrityskehittäjien, yrityksen ja oppilaitoksen välisestä yhteistyöstä, jonka lopputuloksena yritys saa konkreettista hyötyä toimintansa kehittämiseen. Vastaavanlaisia oppaita on mahdollista laatia myös muiden toimialojen yrityksille.

Kirjan voi ladata ja tulostaa käyttöönsä Cursorin verkkosivuilta www.cursor.fi.

Sanaston laatimista on tukenut Cursorin hallinnoima ja EAKR-rahoitusta saava Contract-hanke.

Lisätietoja:

Yritysneuvoja Kalle Kallionpää, Cursor Oy
p. 040 190 2563, kalle.kallionpaa@cursor.fi

Apteekkari Eija Nurkka, Virolahden apteekki
p.05 357 1120, gsm 050 380 5358, eija.nurkka@apteekit.net



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013