



INTRODUZIONE

In un contesto in cui il ruolo del farmacista è sempre più orientato alla consulenza e alla personalizzazione del consiglio, **saper porre le domande giuste è una competenza strategica**. Ogni domanda rappresenta una chiave per aprire il dialogo, comprendere il bisogno reale del cliente e proporre soluzioni efficaci, valorizzando tanto la relazione quanto la proposta di prodotto o servizio.

La capacità di porre le domande giuste rappresenta il fulcro di questa trasformazione professionale. Attraverso un approccio strutturato basato su 10 categorie chiave, il corso si propone di fornire ai farmacisti gli strumenti concreti per:

- **Migliorare la qualità del servizio** attraverso una consulenza mirata e professionale
- **Ottimizzare la relazione** valorizzando ogni interazione con il cliente
- **Rafforzare il ruolo sociale** del farmacista come punto di riferimento per la salute del territorio
- **Creare valore aggiunto** trasformando ogni dialogo in un'opportunità di cura e crescita

RAZIONALE DEL CORSO

Il cliente che entra in farmacia non cerca solo un prodotto: spesso cerca ascolto, rassicurazione, risposte. **È proprio nel dialogo – e in particolare nella qualità delle domande poste – che il farmacista può differenziarsi, costruendo una relazione di fiducia e offrendo un consiglio realmente utile**. Questo corso nasce per aiutare i farmacisti a potenziare la propria capacità di relazione e consulenza, focalizzandosi su dieci categorie fondamentali per il consiglio.

UN PROGETTO



IN COLLABORAZIONE CON



FEDERFARMACO



CON IL CONTRIBUTO NON CONDIZIONANTE DI



Per ogni categoria verranno forniti spunti su come esporre in farmacia e come comunicare, con l'obiettivo di fornire domande pratiche da usare nella realtà quotidiana.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Comprendere l'**impatto delle domande strategiche** sulla relazione con il cliente.
- Identificare le domande più efficaci da porre in ciascuna delle **10 categorie**.
- Valorizzare l'**esposizione come supporto alla consulenza** professionale
- Offrire un **consiglio più mirato, empatico ed efficace**.
- Aumentare la **qualità percepita del servizio e la fidelizzazione**.

CONTENUTI DETTAGLIATI

Il nuovo paradigma del farmacista consulente

- Evoluzione del ruolo professionale: da dispensatore a consulente di salute
- L'influenza delle domande sull'esperienza cliente
- Analisi dei bisogni del paziente moderno: aspettative e opportunità

Esposizione e consiglio: sinergia strategica

- Il ruolo dell'esposizione nel facilitare l'interazione e il consiglio.
- Layout e categorie: come supportare visivamente il dialogo.
- Il category come strumento di orientamento, non solo di vendita.

Il potere delle domande "utili al farmacista"

- L'importanza del "saper chiedere" nella relazione con il cliente.
- Come le domande aiutano a identificare bisogni, desideri e problematiche latenti.
- Le tipologie di domande chiave

La gestione delle domande come leva di qualità del servizio

- Tecniche di ascolto attivo e comprensione dei bisogni non espressi
 - Come interpretare le risposte
 - Importanza di empatia e linguaggio non verbale
- Come trasformare domande generiche in consulenze specifiche
- Errori comuni da evitare nella conversazione al banco.

Le 10 categorie chiave

Panoramica di 10 categorie su cui esercitare un consiglio attivo. Per ciascuna saranno fornite:

- Il ruolo della categoria per la farmacia
- La strategia espositiva e di consiglio
- Le domande guida da porre al cliente.
- Le opportunità di consiglio e abbinamento.

UN PROGETTO



IN COLLABORAZIONE CON



FEDERFARMACO



CON IL CONTRIBUTO NON CONDIZIONANTE DI

