

Marketing e Comunicazione in Farmacia



Urbino, 11 dicembre 2020

Antonio Astuti

Ordine Farmacisti Pesaro & Urbino

PROFESSIONE

Attività intellettuale per l'esercizio della quale sia richiesta la laurea o una particolare abilitazione, esercitata in modo continuativo a scopo di sostentamento



Professionalità

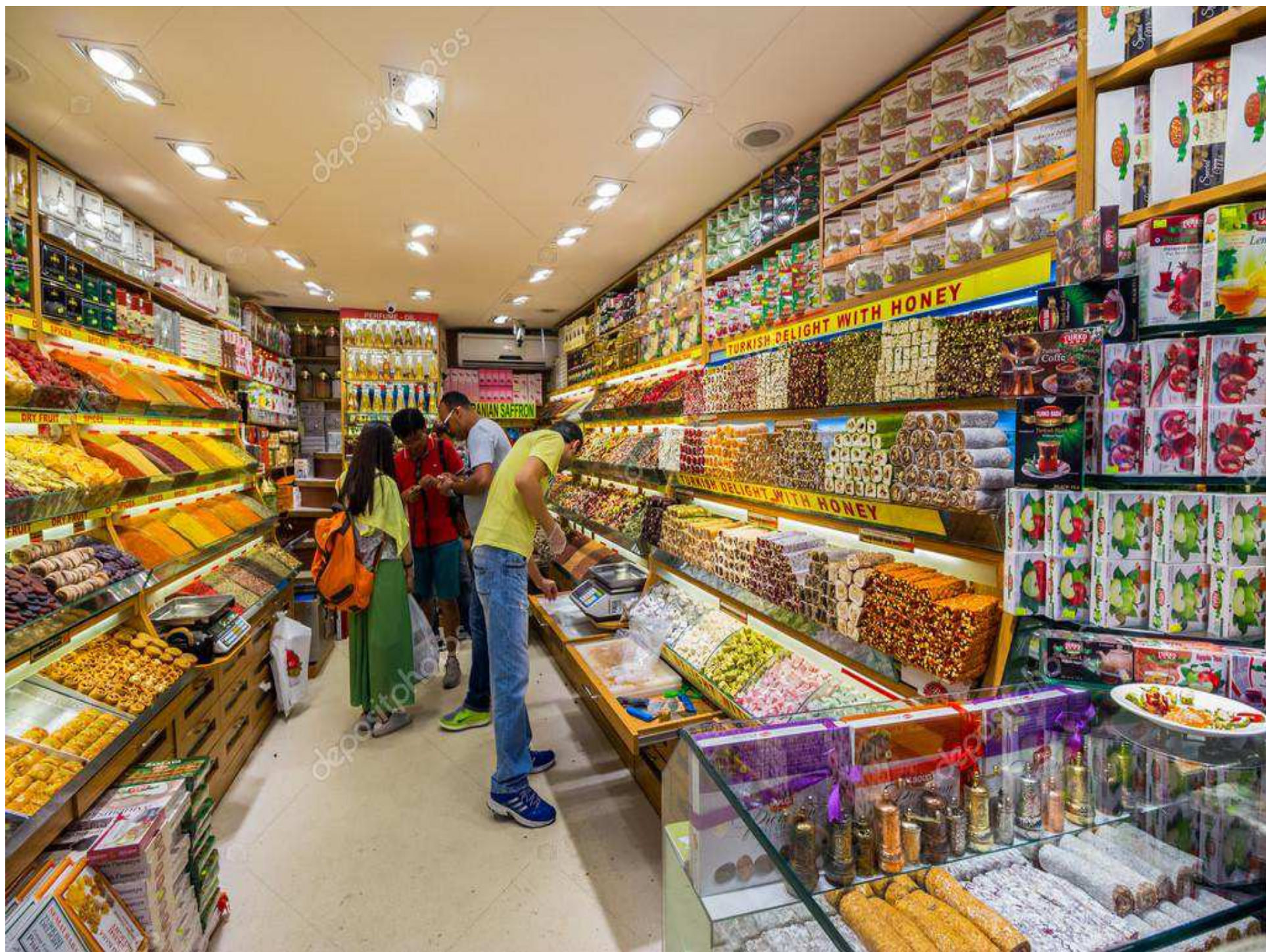
Umanità Tolleranza
Aggiornamento
Correttezza Esperienza
Concretezza **Professionalità** Sostenibilità
Passione Dedizione Entusiasmo
Affidabilità Pazienza

Commerciante

Chi esercita un determinato commercio, esercente di negozio













CLUST-ER

HEALTH

SALUTE E BENESSERE



La Farmacia dei Servizi

Per mantenere il suo ruolo di Presidio Sanitario, la Farmacia è chiamata ad attuare la Legge del 2009 che fino ad oggi è stata interpretata in maniera non strutturata e non omogenea

- Servizi di autoanalisi di varia natura
- Screening
- Telemedicina e CUP
- Consulenze sanitarie con altri professionisti
- Farmacovigilanza e Presa in carico paziente
- Servizi necessari a seconda del momento (COVID)

La Farmacia commerciale

Il futuro della Farmacia dal punto di vista prettamente imprenditoriale sarà focalizzato sull'aspetto COMMERCIALE

- Vendita assistita di prodotti parafarmaceutici
- Vendita assistita di prodotti cosmetici
- Vendita assistita di integratori alimentari
- Vendita assistita di prodotti legati alle terapie alternative (Omeopatia, Fitoterapia ecc.)
- Vendita assistita di farmaci d'automedicazione
- Vendita assistita di più prodotti legati alla stessa patologia e/o a quelle correlate e/o a quelle derivanti dai possibili effetti collaterali (cross – selling)
- Vendita assistita di farmaci abbinabili (come sopra)

Azienda



Unicità

Capillarità

Logistica

Accessibilità

Cultura

Servizi

Economicità



Marketing

COME CREARE VALORE
CONSIDERANDO LE ESIGENZE DEL
CONSUMATORE?



Il “Brand Specialist Assistant” è la risposta!!

in store
THE MARKETING EVOLVED





Kukident

**SIGILLA
Freschezza**

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

SENSAZIONE DI
FRESCHEZZA e
PULIZIA
e
TENUTA SICURA

PRATICO BECCUCCIO
applicatore



Kukident

SIGILLO

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

MIGLIORE PROTEZIONE
CONTRO LE
INFILTRAZIONI DI CIBO
e
TENUTA SICURA

PRATICO BECCUCCIO
applicatore



Kukident

Plus

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

TENUTA SICURA
per
TUTTO IL GIORNO

CLINICAMENTE
TESTATO

40ml e

Kukident

**Sensazione
Natura**

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

**AIUTA A
PROTEGGERE LE
TUE GENGIVE**



CLINICAMENTE
TESTATO

40ml e

Kukident

Fresco

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

FRESCHEZZA
e
TENUTA SICURA
per
TUTTO IL GIORNO

CLINICAMENTE
TESTATO

40ml e

Kukident

**con
Antibatterico**

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

TENUTA SICURA
per
TUTTO IL GIORNO.
con
ANTIBATTERICO

CLINICAMENTE
TESTATO

40ml e

Kukident

Plus

**POLVERE ADESIVO
PER PROTESI DENTALI**

TENUTA SICURA
per
TUTTO IL GIORNO

30g e





Prodotto

Prezzo



Promozioni

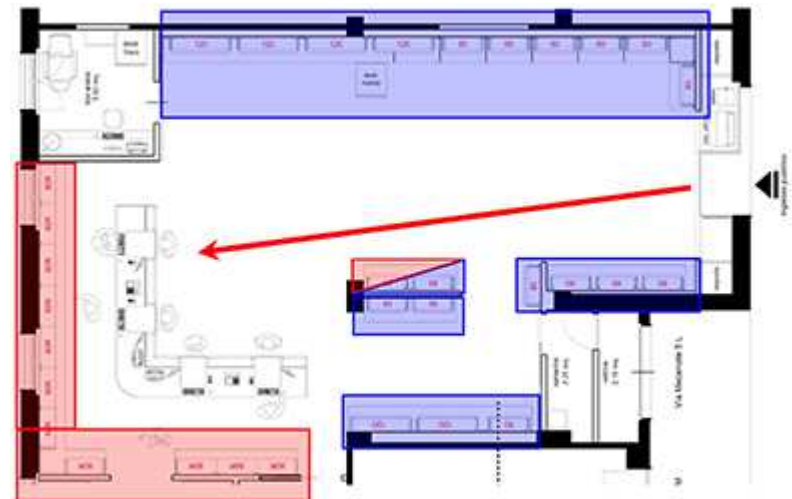
Pubblicità

Merchandising



Category

Lay Out



Vendita

Tecniche



**Cross
Selling**

Convincere

Esposizione

Tecnologia



Comunicazione

4 milioni

45%

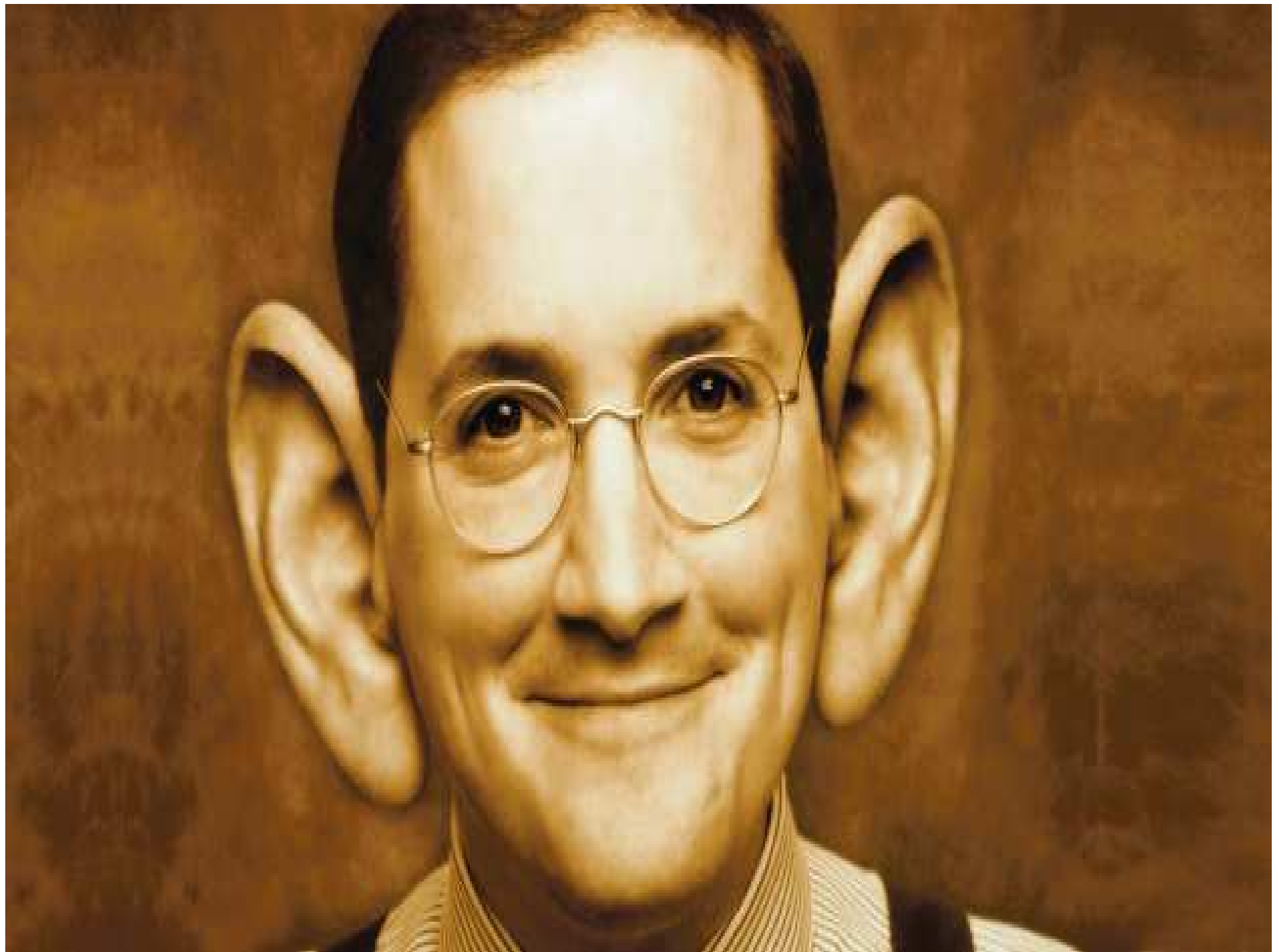
Empatia



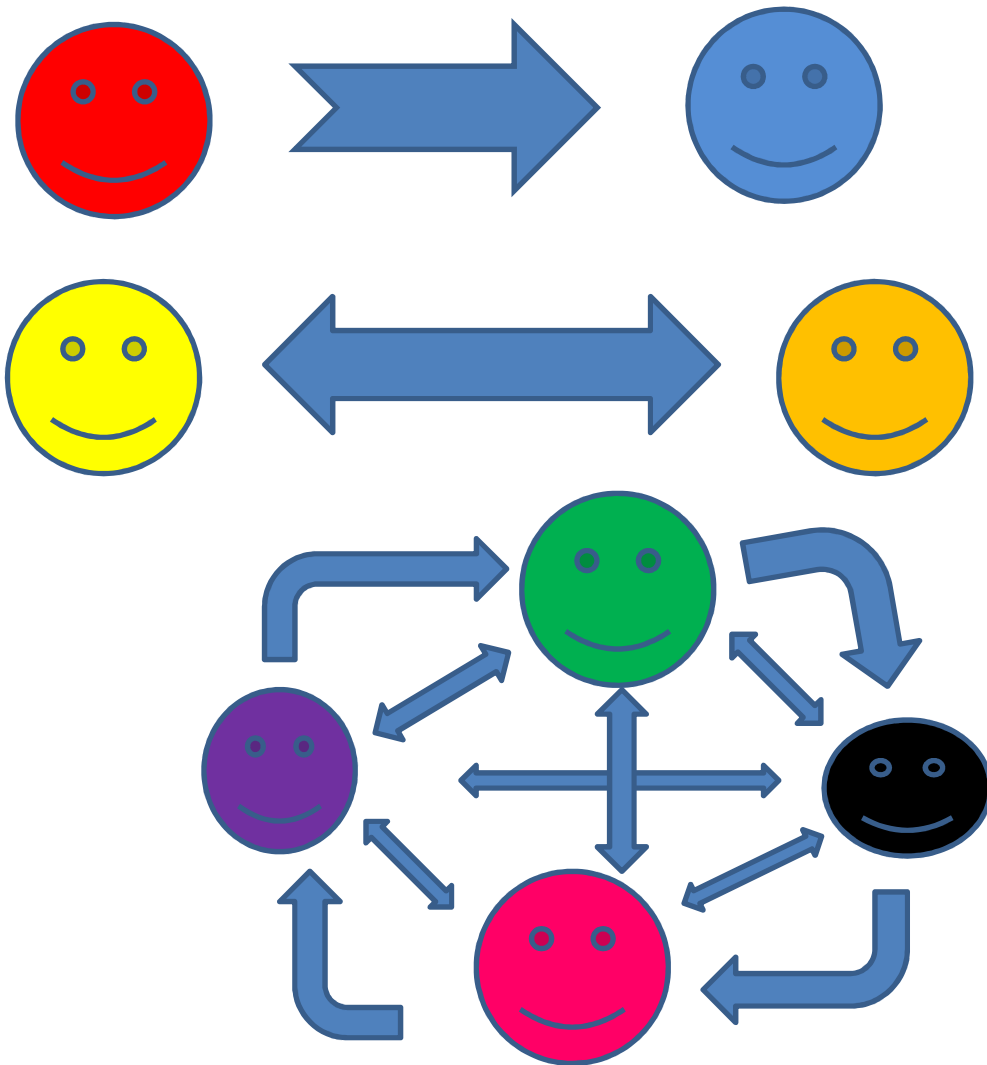
Tutto
comunica

COERENZA

Ascolto



Comunicazione











L'asso di Cuori: la Comunicazione

Saper comunicare per il Farmacista significa:

- **Ascoltare attivamente gli interlocutori.**
- **Entrare in “Empatia” con loro.**
- **Guardare negli occhi dimostrando vero interesse.**
- **Esprimersi in maniera comprensibile anche su questioni prettamente scientifiche.**
- **Non cadere in contraddizione, sia a livello di contatto diretto con la persona sia di atteggiamenti magari rivolti ad altri ma comunque percepibili.**
- **Fornire “soluzioni” e “consigli” laddove vengano richiesti, senza porsi forzatamente in modalità “UP”.**
- **Rispettare sempre la sensibilità altrui e non invadere mai campi proibiti come la privacy.**

La Farmacia Comunica sempre!!!

- **La Farmacia comunica dall'esterno, con la vetrina, le locandine, la croce, l'edificio in cui si trova ...**
- **La Farmacia comunica dall'interno, con le sue dimensioni, l'esposizione più o meno ordinata dei prodotti, la pulizia, l'illuminazione ...**
- **La Farmacia comunica con la sua efficienza, la sua affidabilità, le sue proposte commerciali ...**
- **La Farmacia comunica con le persone che vi lavorano dentro, più o meno accoglienti, preparate, disponibili, aperte, sorridenti, soddisfatte di ciò che fanno ...**
- **La Farmacia comunica con le modalità di risposta al telefono, con il WEB, con la posta elettronica, con i biglietti da visita e la carta intestata ...**

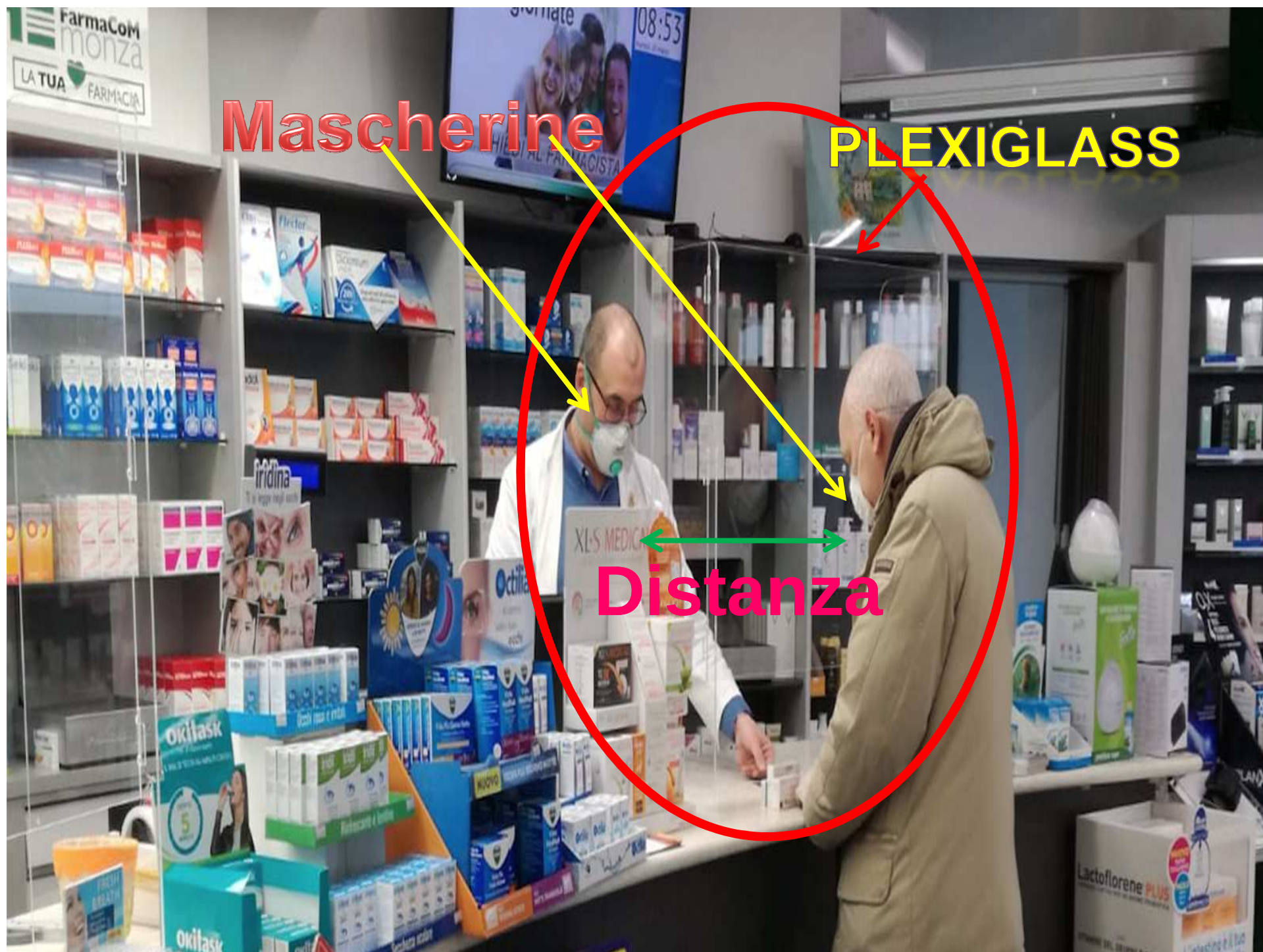


La Farmacia ai tempi del COVID - 19









Mascherine

PLEXIGLASS

Distanza





DUE PERSONE CHE SI GUARDANO NEGLI
OCCHI NON VEDONO I LORO OCCHI,
MA I LORO SGUARDI.

- ROBERT BRESSON -



PREMONTATI.COM

Le persone sincere si riconoscono
subito, guardano gli altri negli
occhi perché non devono cercare
altrove la verità.

Prabha Cristina Ranchicchio

 Frasi-Celebri

Le persone sincere
guardano sempre dritto
negli occhi e parlano
con il cuore.

F. Bastone

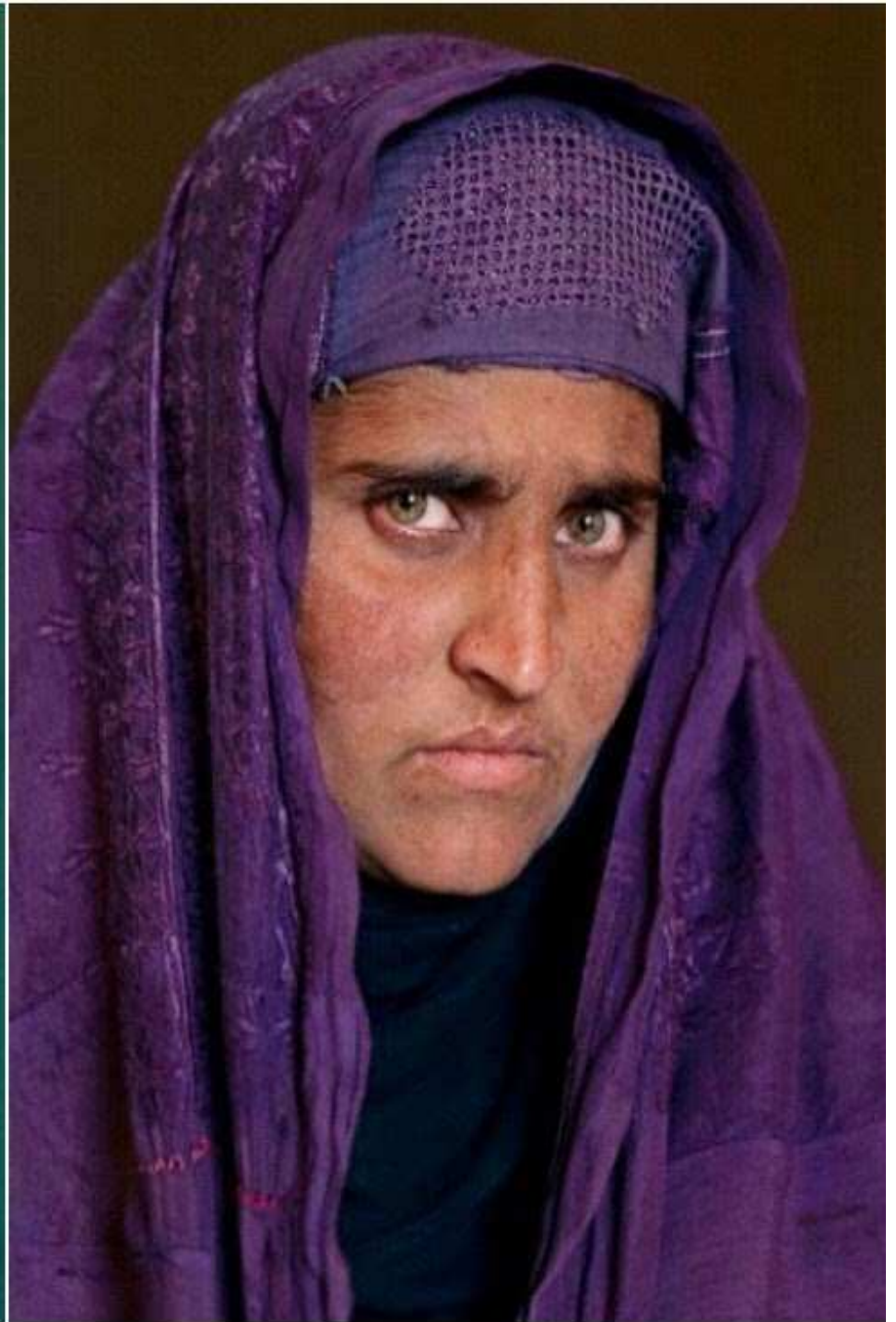
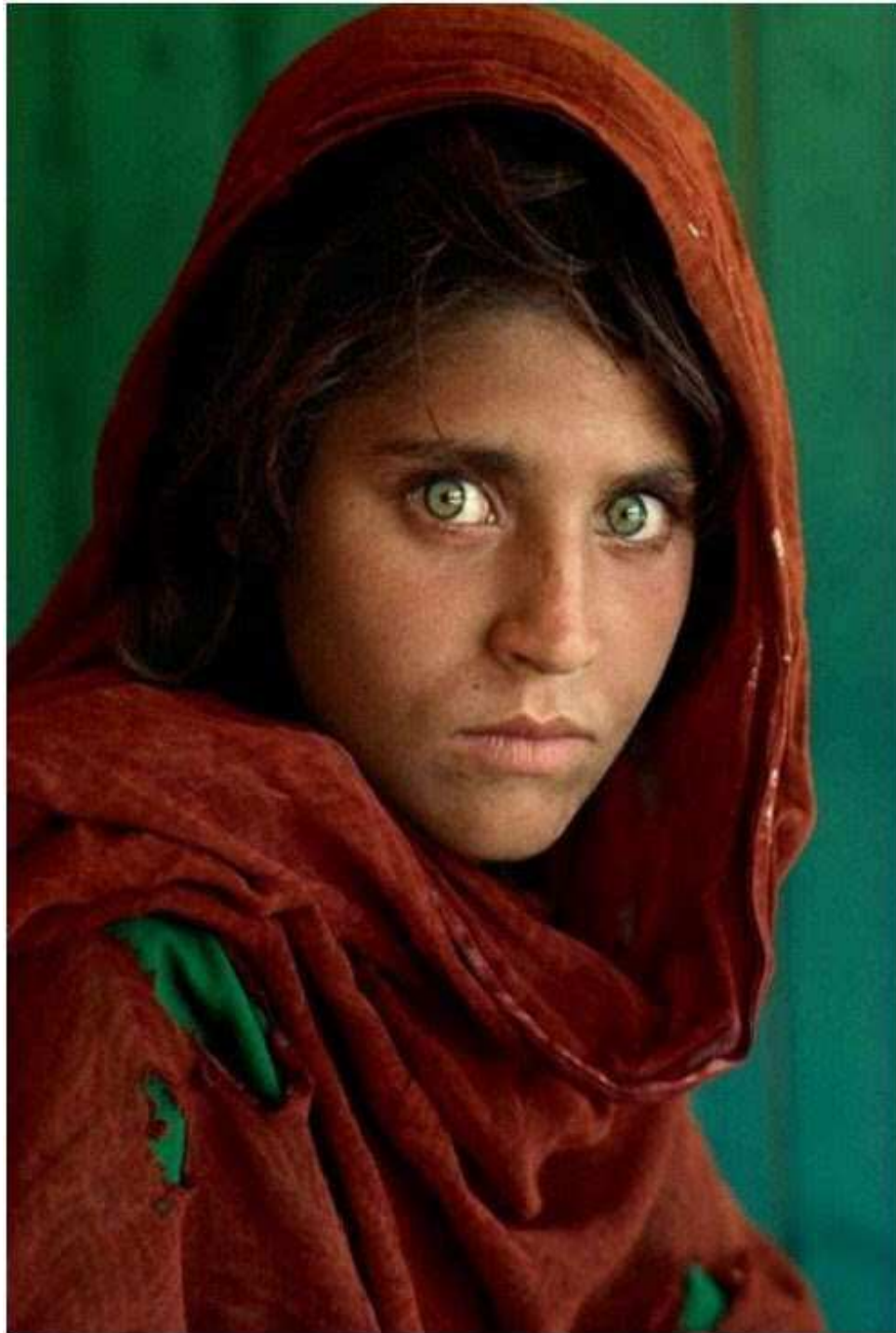
ci sarà sempre il sole...

Gli occhi sono le
finestre dell'anima.

(Thomas Phaer)



FRASIMANIA





La Comunicazione non verbale

**SEGNALI
PARALINGUISTICI**

**CONTATTO
OCULARE**

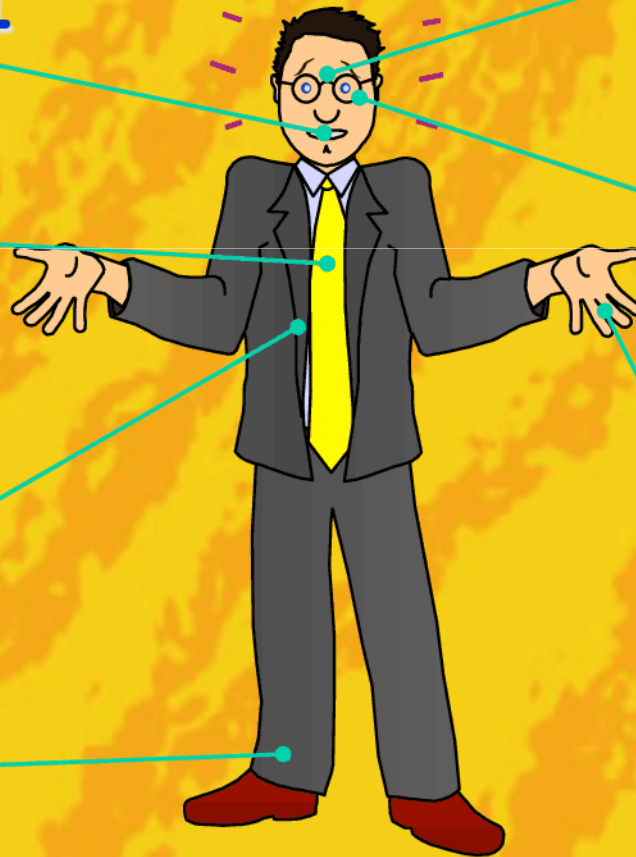
PRESENZA

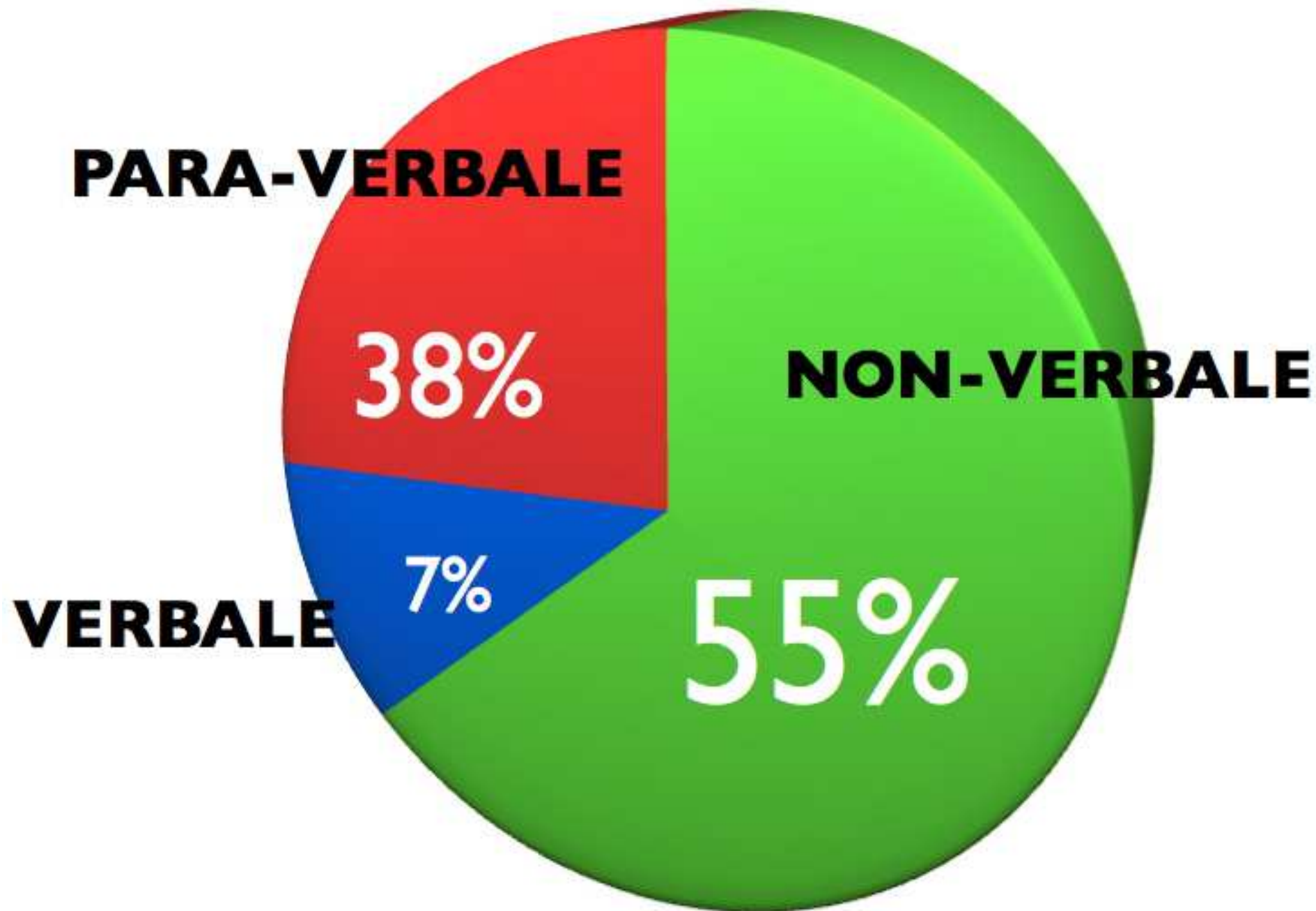
**ESPRESSIONI
DEL VISO**

POSTURA

GESTI

PROSSEMICA







**LA
COMUNICAZIONE
NON VERBALE**



LEGGE CONCORRENZA

- 2 Agosto 2017
- Ingresso del capitale in Farmacia
- 20% su base regionale



La Farmacia di oggi

**Farmacie in Italia: 19.331
(17.656 private, 1.675
Comunali), una ogni 3.129
abitanti**

(dati Federfarma maggio 2019)







Attenzione
La Concorrenza riguarda tutti
ANCHE VOI !!!

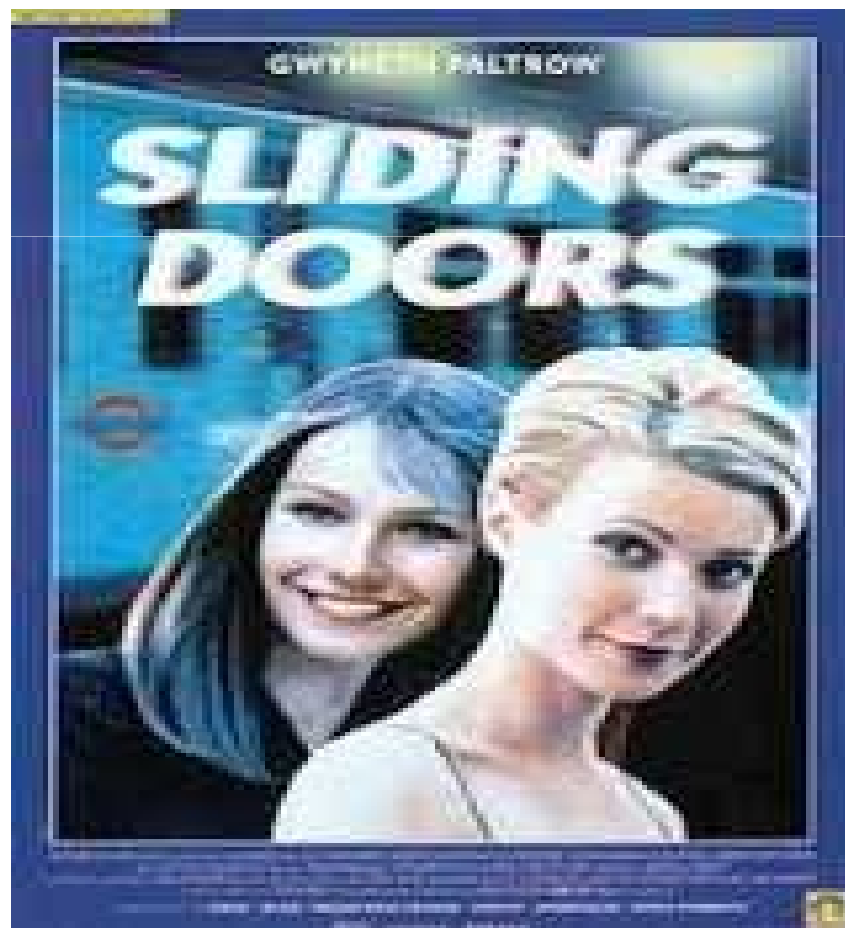


I WANT YOU

Oltre 100.000 farmacisti



NON PERDETE MAI LE OCCASIONI DI MIGLIORAMENTO PERSONALE E PROFESSIONALE



**Super
Economy**

CHE VINCA IL MIGLIORE RAGAZZI



**Grazie per
l'attenzione**