

Il Marketing e la Comunicazione Sanitaria in Farmacia

Gestione Commerciale e tecniche di vendita



URBINO, 19 ottobre 2018

Antonio Astuti

Vice Presidente Ordine Farmacisti Pesaro & Urbino

Azienda



Unicità

Capillarità

Logistica

Accessibilità

Cultura

Servizi

Economicità



LEGGE CONCORRENZA

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





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)

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 +
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

Punto Vendita

Promozioni

Pubblicità



Negozio





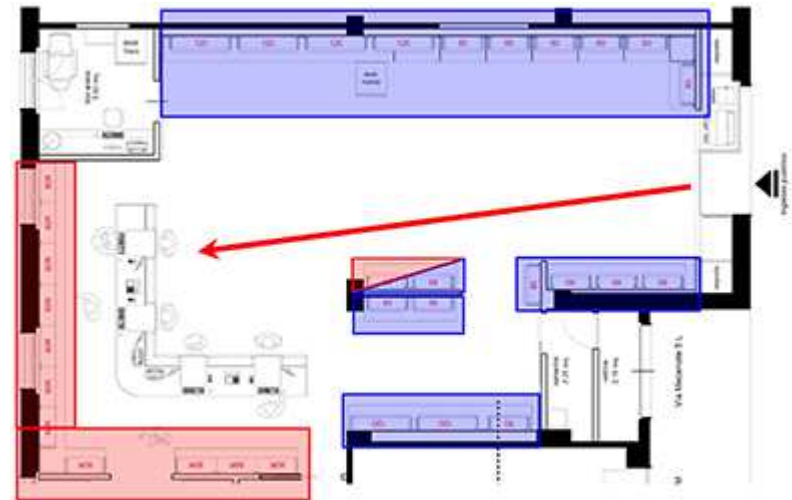


Merchandising



Category

Lay Out



Vendita

Tecniche

Cross
Selling

Convincere



Esposizione

Tecnologia



Comunicazione

4 milioni

45%

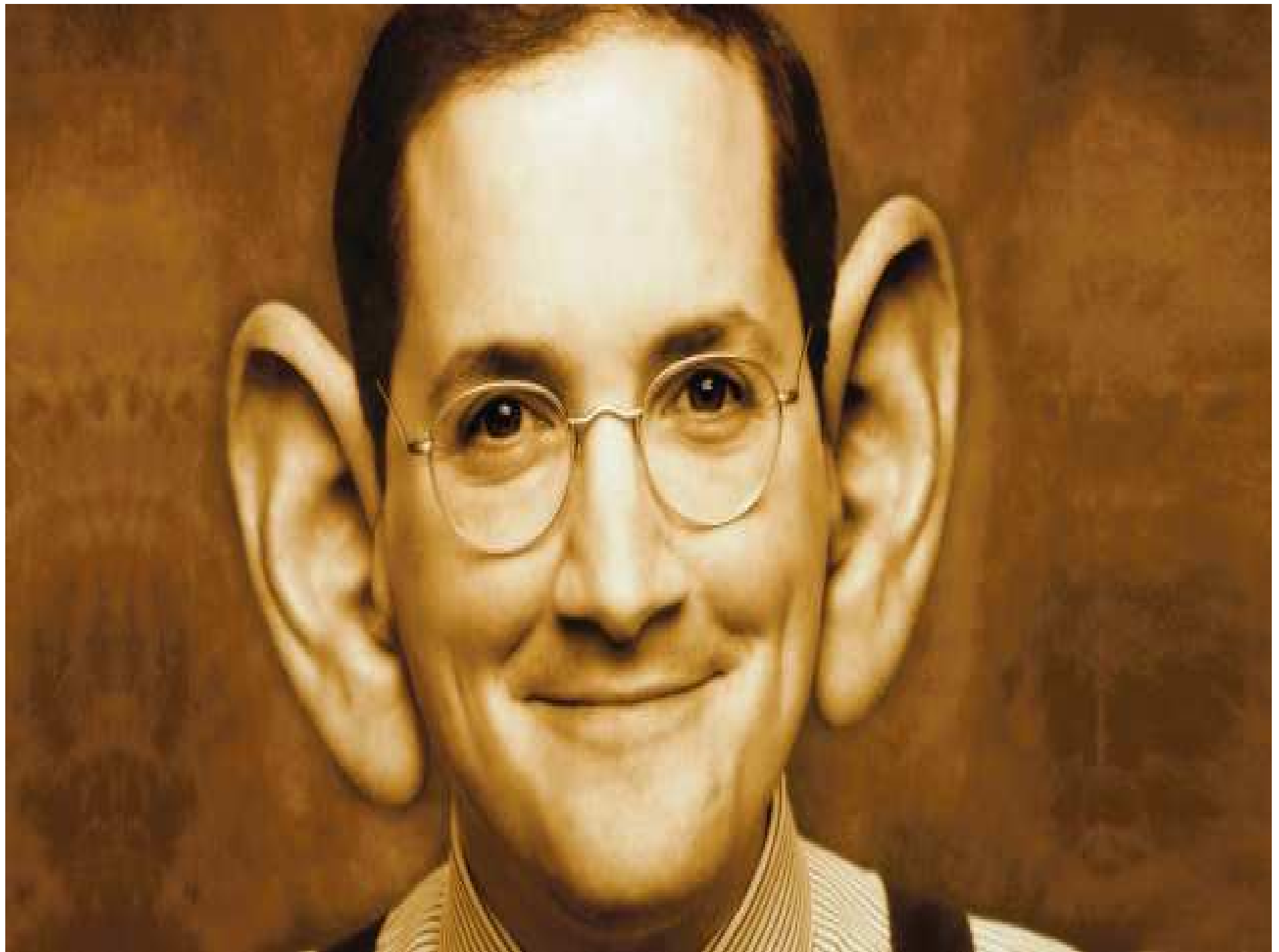
Empatia



Tutto
comunica

COERENZA

Ascolto

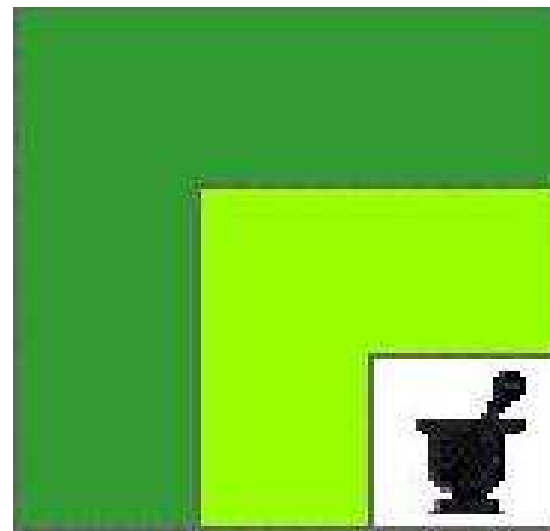


Counselling in farmacia, da I.S.S.: **un vademecum per i farmacisti** **sabato 29 settembre 2018**

È bene non confondere il Counselling con il "dare consigli" o "fornire informazioni, soluzioni rapide", quando invece, soprattutto se fatto in farmacia, è un processo complesso che richiede competenze di base del farmacista che vanno dalla comprensione dell'obiettivo dell'intervento stesso, alla capacità di stabilire un clima di fiducia con l'utente, dalla creazione di una relazione fino alla verifica della comprensione delle informazioni trasferite.

Accordo di collaborazione con Federfarma su
"Il farmacista e le competenze di base del
Counselling"

**in cui il farmacista è individuato come "una
figura chiave per l'adozione di stili di vita
salutari"**



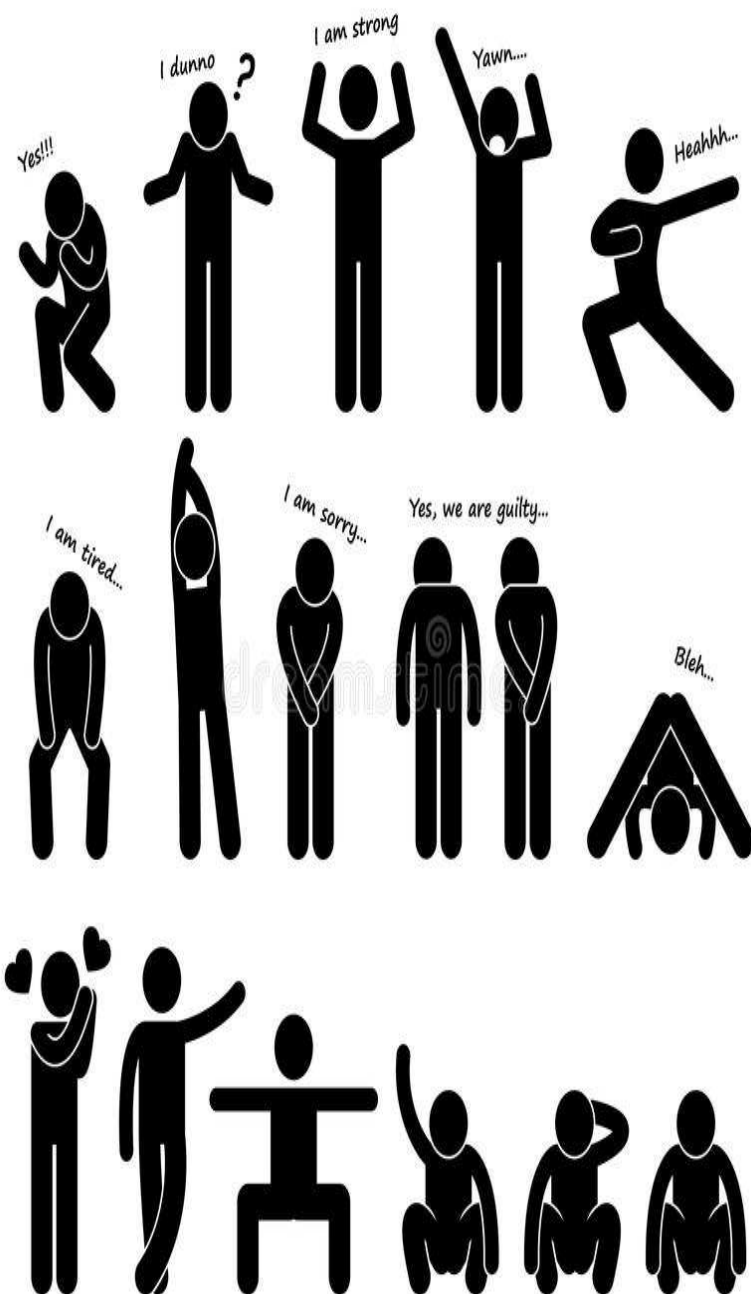
**In una fase storica di sovrapposizione a
messaggi e informazioni sulla salute
disomogenei che generano confusione,
è fondamentale che un professionista
impegnato nella promozione della salute sia
in grado di individuare le strategie più adatte
per intercettare l'attenzione dei cittadini**





© SH - Association SPARADRAP

Le interazioni che il farmacista costruisce all'interno della farmacia, sono di tipo professionale tra chi esprime un bisogno, una richiesta, un problema e chi ha le competenze necessarie per rispondere e va organizzata in modo strategico sia per quanto riguarda i contenuti da comunicare che la conduzione del processo comunicativo.



Per realizzarla in modo efficace è necessario sapere che fino al 70% del messaggio comunicativo viene determinato da comunicazione non verbale (sguardo, espressione del volto, gestualità, movimenti del corpo) e quella paraverbale (volume, tono, ritmo della voce, ma anche da silenzi).

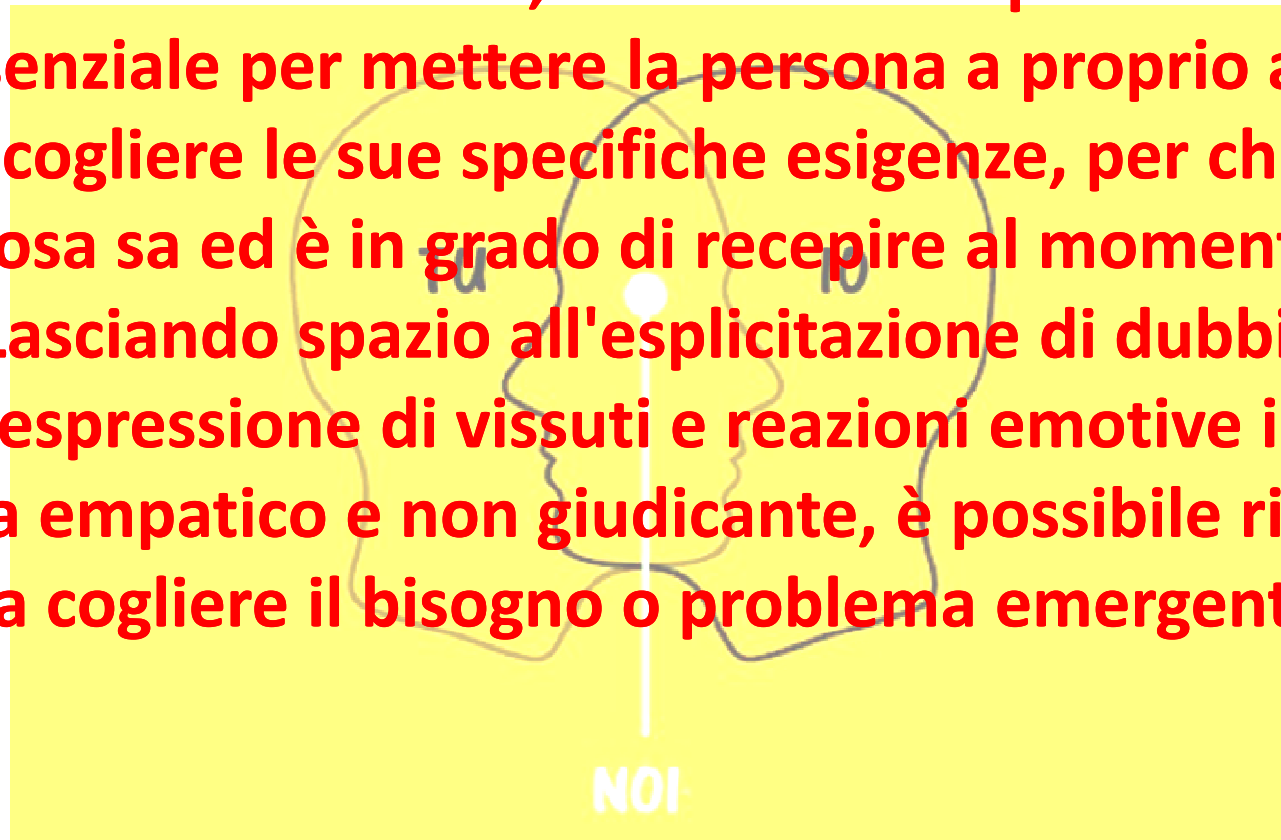


A ciò si devono sommare le competenze di base del Counselling che il farmacista può utilizzare per gestire in modo intenzionale la relazione professionale.

Il farmacista deve mettere a fuoco e condividere con l'utente l'obiettivo dell'intervento, inteso come processo di ascolto, di informazione personalizzata e di facilitazione per l'attivazione delle risorse della persona

I TRE PASSAGGI FONDAMENTALI INDIVIDUATI DALL' I.S.S.

- 1) Creare un clima di fiducia e di empatia attraverso l'accoglienza e l'ascolto attivo. L'attenzione agli elementi del verbale, non verbale e paraverbale è essenziale per mettere la persona a proprio agio, per cogliere le sue specifiche esigenze, per chiarire cosa sa ed è in grado di recepire al momento. Lasciando spazio all'esplicitazione di dubbi e all'espressione di vissuti e reazioni emotive in un clima empatico e non giudicante, è possibile riuscire a cogliere il bisogno o problema emergente



- 2) La fase intermedia è quella in cui si mantiene la relazione ove si forniscono informazioni personalizzate, cioè centrate sullo schema di riferimento dell'altro e a valutate insieme un obiettivo concreto e condiviso da raggiungere attraverso soluzioni concordate.
- 3) Nella fase finale si verifica la comprensione dell'informazione fornita anche attraverso il riassunto di quanto emerso, decidendo cosa fare per attuare quanto concordato, ponendo sempre attenzione alla dimensione emotiva e, infine, concludere la relazione in modo non affrettato, offrendo la disponibilità a ulteriori possibilità di confronto.



Il nostro obiettivo è che non si verifichi questo

**ENTRO IN UNA FARMACIA VUOTA E
SILENZIOSA. DÒ LA RICETTA, LA
FARMACISTA URLA E NON ASCOLTA
QUELLO CHE MI SERVE.**



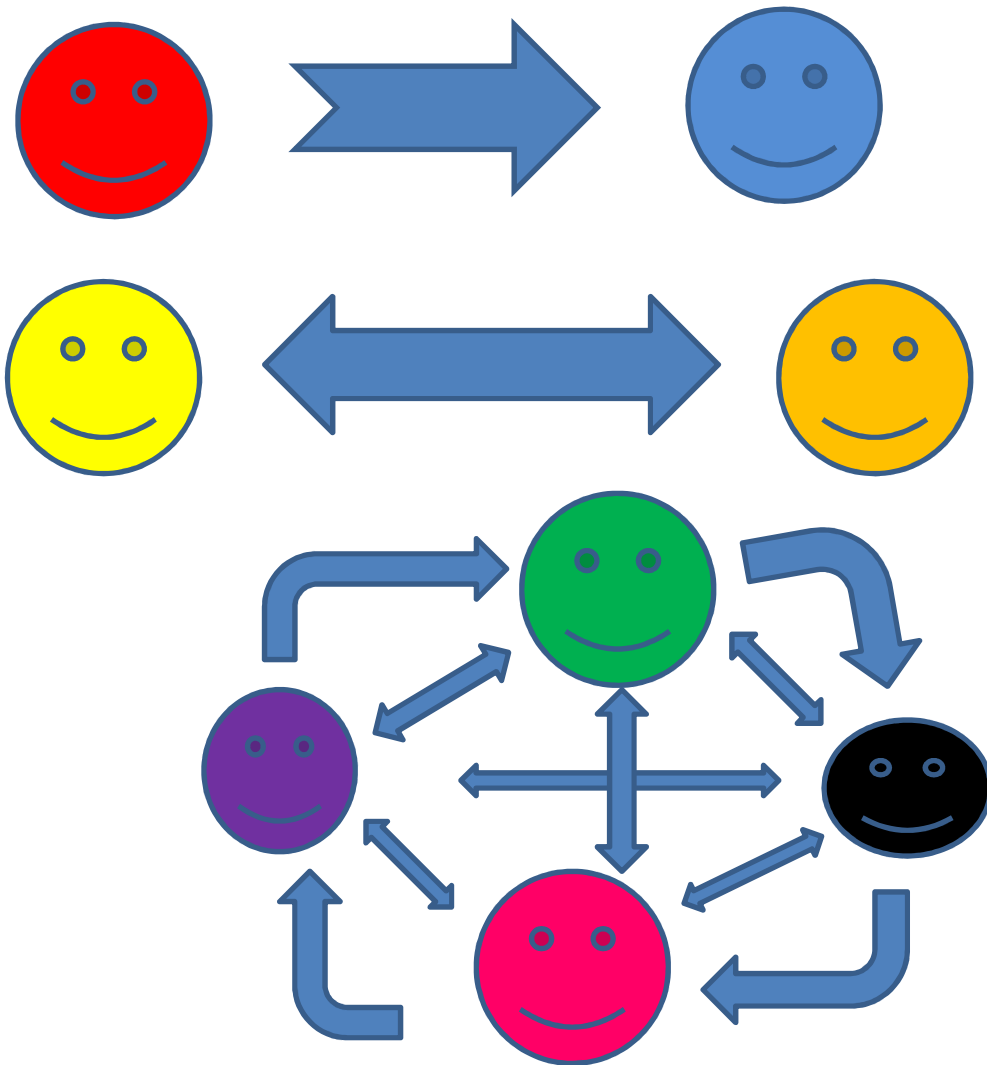
**HO CAPITO CHE SEI UNA SOMMA
LAUREATA, MA DATTI UNA CALMATA E
SVEGLIATA**

creato su facciabuco.com - by piersotti

visto su facciabuco.com



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.**



Saper comunicare è un grande vantaggio...



Richard Thaler

vincitore del premio Nobel per l'economia nel 2017



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 ...**



Professionalità

Umanità

Tolleranza

Correttezza

Esperienza

Concretezza

Professionalità

Sostenibilità

Passione

Entusiasmo

Affidabilità

Dedizione

Pazienza



Isenzagiacca





Per fare le cose dovete farle insieme
Prendetevi cura delle cose come se fossero vostre
Rispettatevi gli uni con gli altri
Coinvolgete gli altri nelle vostre attività
Abbiate il coraggio di provare qualcosa di nuovo
Sappiate cosa fare
Lo sport sviluppa anima e corpo
Cercate sempre di imparare qualcosa di nuovo
Giocare insieme è una parte essenziale del gioco
La creatività è la bellezza della sport

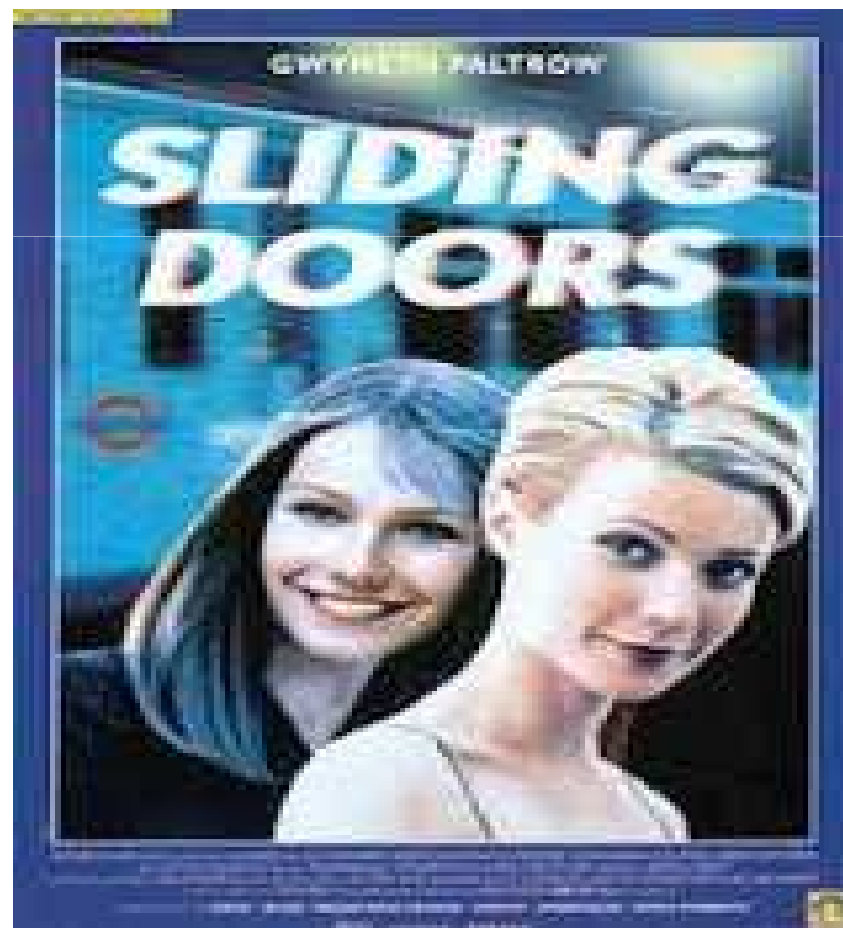
***Aiutatevi all'interno
di una squadra***

Siate voi stessi

***L'impegno sociale è
cruciale nello sport e
nella vita***

La tecnica è la base

NON PERDETE MAI LE OCCASIONI DI MIGLIORAMENTO PERSONALE E PROFESSIONALE: FATE ESPERIENZA!!!



**Super
Economy**

Grazie 10000 !

