

I 5+1 SEGRETI CHE CAMBIERANNO LE SORTI DELLA TUA FARMACIA O PARAFARMACIA





SOMMARIO

- 4** La consapevolezza
- 5** Dal 2000 tutto il mondo è cambiato ed anche la tua Farmacia
- 10** Il tuo tempo è prezioso!
- 12** Cosa succede a non fare nulla
- 13** Non si può improvvisare
- 15** Farmacia Evoluta e i servizi digitali
- 16** Casi Studio
- 20** 10 anni al fianco delle farmacie italiane

La Consapevolezza

All'interno di ogni farmacia italiana, chi più chi meno, sono presenti **una serie di problemi** che ne inficiano l'operatività e i risultati in termini di marketing, comunicazione e vendite.

Sì, anche all'interno della tua.

Il problema più grosso è che tu, oberato dai mille impegni quotidiani di gestione della farmacia, di burocrazia, di servizio al banco, di sostituzione personale al banco, **non hai il tempo** da dedicare allo sviluppo totale della tua farmacia.

Magari hai anche qualche idea che, applicata, potrebbe portare a dei buoni risultati, ma **la messa in pratica di questa idea si scontra poi con la quotidianità**, la mancanza di tempo, la mancanza di competenze specifiche per fare le cose al meglio, e mille altre incombenze che la fanno gravitare sempre ai margini del tuo pensiero per vederla poi svanire nel nulla.

Trenta anni fa, tutto era differente. Il farmacista era un punto di riferimento per la comunità, era colui che si occupava della salute delle persone del paese, del quartiere o di passaggio. Non doveva occuparsi di mille adempimenti burocratici e, soprattutto, non doveva occuparsi neppure del marketing digitale e della comunicazione digitale come invece oggi accade.



Dal 2000 tutto il mondo è cambiato ed anche la tua Farmacia

2

Da quando internet è entrato prepotentemente nella vita di tutti, persone e aziende, sono cambiate radicalmente le modalità di comunicazione per fare conoscere la tua farmacia, i prodotti, i servizi e gli eventi che organizzi.

Il mercato è cambiato e, se il farmacista decide di vendere prodotti in libera concorrenza, deve saperlo fare bene, deve studiare il mercato, i clienti, i bisogni, la concorrenza.

Il mercato dev'essere studiato: tipologia di clientela, luogo, bisogni, concorrenza. Capire i

clienti significa comprendere perché si è scelti e preferiti. **Quello che prima era il “paziente” si è trasformato in cliente** a tutti gli effetti e mentre prima era totalmente dipendente dal consiglio del farmacista ora è diventato - grazie o a causa di internet - una figura attiva e propositiva su tutto ciò che riguarda il proprio benessere.

Oggi il farmacista è un imprenditore a tutti gli effetti e non può trascurare tutti gli aspetti manageriali dell'impresa, compreso quindi il marketing e la comunicazione che, come risultati, e se fatti bene, portano nuovi clienti alla farmacia.

Occorre una strategia per muoversi in questo nuovo mercato e **non è più sufficiente vivere alla giornata** e aspettare che il cliente entri in farmacia. Occorre sollecitare il cliente, motivarlo, farsi scegliere, “catturarlo” e tenerlo legato alla farmacia.

Mai come oggi è necessario avere **uno o più elementi differenzianti** che facciano dire al cliente “Vado alla farmacia Rossi per questo o quel motivo” e non solo perché è sulla strada di casa o dell'ufficio.

Anche i collaboratori vanno incentivati, motivati, formati per dare loro nuovi stimoli di crescita, non solo professionale, e per evitare che si spostino da chi offre loro un ambiente più stimolante e innovativo.

La **comunicazione nei confronti del cliente** deve quindi essere modificata e migliorata come devono essere affinati e migliorati gli strumenti di lavoro.

Sicuramente tu hai già capito le incredibili potenzialità dei mezzi digitali e di comunicazione per **acquisire nuovi clienti e aumentare il fatturato** ma, dovendo gestire in prima persona la tua Farmacia, non hai avuto modo di comprendere come utilizzarli al meglio per ottenere i risultati che ti meriti.

Eppure i vantaggi che avresti, sfruttandoli nel modo corretto, sono enormi e sono certo che ne sei consapevole.

Per ottenere questi risultati **occorre padroneggiare e conoscere approfonditamente questi mezzi**.

Saper fare un post su Instagram o Facebook non significa essere un social media manager; non è certo questo il modo giusto per pensare di far crescere la tua farmacia.

E neppure fare gestire i canali social della farmacia a un tuo dipendente è la scelta corretta perché, per quanto possa essere bravo, è un normalissimo utente che inserisce dei post, non è un social media manager, altrimenti farebbe quello di mestiere e non sarebbe un tuo dipendente.

Così come rivolgersi all'amico smanettone che "conosce internet" e che saprà magari crearti una vaga idea di sito internet, non è una buona idea perché, pur con tutta la buona volontà, il tuo amico non conosce la farmacia, non è un professionista che lo fa di lavoro e non sarà mai in grado di darti gli stessi risultati di un professionista al fine di farti acquisire nuovi clienti.

La vera ricchezza, appunto, sono i tuoi clienti, nuovi o di lunga data.

I clienti vanno seguiti, accuditi, aggiornati e coccolati, perché continuino a servirsi da te e a tornare in farmacia, soprattutto in una situazione di mercato dove ci sei tu, ci sono le altre farmacie, le parafarmacie nei centri commerciali e anche la vendita online.

Prova a pensare se tu fossi un cliente che non ha una farmacia di riferimento ma ne ha diverse a disposizione nella sua città, tutte facilmente raggiungibili; perché dovresti sceglierne una, anziché un'altra?

Quindi non solo è necessario comunicare ma, soprattutto, farlo nel modo corretto, perché **la comunicazione oggi è tutta digitale e va fatta con un determinato criterio** per giungere a destinazione e avere i giusti risultati.

Perché i risultati sono quelli che contano, parliamoci chiaro.

Se comunichi in modo non corretto, non solo non otterrai risultati ma avrai anche speso del tempo inutilmente.

Tempo che già ti manca.

E che lo faccia tu o lo faccia una tua collaboratrice, la cosa non cambia; se non perdi tempo tu ma lo perde una tua collaboratrice che non ha le competenze per poterlo fare, il risultato sarà sempre zero, con la differenza che avrà perso tempo lei, invece di dedicarlo alla mansione che le è propria.



3

Il tuo tempo è prezioso!

L'erosione del tuo tempo personale ti impedisce anche di fare appieno il tuo lavoro di Farmacista - sì, con la F maiuscola - cioè di **colui che ascolta le persone e le consiglia al meglio per la loro salute.**

Siamo dell'idea che il titolare della farmacia sia nato per fare il farmacista e non per occuparsi di tutte le altre cose che non gli competono o che si possono facilmente **delegare a chi è preparato** e competente per poterle affrontare nel modo corretto.

Delega, però, che non va data a un dipendente della farmacia, assunto molto probabilmente per tutt'altro motivo, e neppure a un amico, ma a qualcuno di **esterno che conosca la materia del marketing e della comunicazione in modo approfondito** e sappia quello che va fatto.

I clienti, regolari o saltuari che siano, sono la tua ricchezza e se li aggiorni, comunichi con loro nel modo corretto e li "solletichi" di tanto in tanto, i risultati arriveranno automaticamente.

Come abbiamo già visto, oltre alle altre farmacie attorno a te c'è l'online, ci sono i gruppi che acquisiscono farmacie in continuazione e c'è anche la grande distribuzione.

Mai come oggi puoi avere incredibili vantaggi ed

eccellenti risultati in farmacia se la tua organizzazione in termini di marketing e comunicazione digitale è strategica, strutturata e seguita da qualcuno che sa cosa fare, quando farlo e come farlo per la massima efficacia.



4

Cosa succede a non fare nulla

Se continui a fare quello che hai fatto fino ad oggi, continuerai a **non ottenere alcun risultato**. Puoi continuare a tergiversare.

Però considera che **è un attimo farti soffiare i clienti da qualche tuo collega** che, invece, si è fatto le domande e ha trovato le risposte che tu stai cercando.

Oppure immagina la situazione tipica del “**grande gruppo**” che decide di acquistare una farmacia nella tua zona e, forte delle sue competenze e risorse, comincerà a erodere la tua base clienti con la comunicazione e il marketing.

Se hai **timore di investire** puoi anche provare a chiedere alla web agency per un piano editoriale social o un sito, ma sappi che quest'ultima non ha alcuna competenza nel mondo delle farmacie e dovrai investire un sacco di tempo per far capire loro le dinamiche di una farmacia che, come ben saprai anche tu, non sono proprio identiche a quelle di una qualsiasi altra azienda.

Se dovessi optare invece per l'**opzione “fai da te”**, tieni presente che già ora, molto probabilmente, hai problemi di tempo e tutto ciò te lo renderà ancora più estenuante.

5

Non si può improvvisare

Marketing e comunicazione non sono cose che si improvvisano dalla sera alla mattina; occorrono delle competenze specifiche e calibrate sul settore in cui si lavora.

Quindi **non puoi improvvisarti marketer**, ma anche se avessi qualche infarinatura, il tuo lavoro rimarrà pur sempre “mandare avanti” la farmacia e fare il farmacista, non fare il marketer.

Non puoi neanche improvvisarti esperto di comunicazione perché, oltre alle tecniche di comunicazione che si imparano in anni di studi, nel mondo digitale occorre **conoscere i mezzi** con i quali si comunica, le loro peculiarità, i vantaggi e gli svantaggi.

Ricorda che la vendita di farmaci è solo una delle tue attività. Ci sono anche i servizi che offri alla clientela, gli eventi che organizzi e in alcuni casi, i prodotti a tuo marchio.

Sicuramente i farmaci continuerai a venderli, ma ti giocherai i servizi, perché qualcuno li farà conoscere meglio di quanto faccia tu, perderai gli eventi, perché **qualcuno li organizzerà e promuoverà meglio di te** e perderai di sicuro anche tutte quelle vendite che ruotano attorno alla farmacia, che non sono “solo” farmaco.

Quello che voglio dirti è che, alla fine, non è più come 30 anni fa in cui la farmacia era un'istituzione e bastava aprire la serranda per avere i clienti.

Il mercato è cambiato, i clienti sono cambiati, i mezzi sono cambiati e anche la farmacia è cambiata. Però, tieniti forte, la soluzione definitiva c'è!



Farmacia Evoluta e i servizi digitali

Farmacia Evoluta può mettere a tua disposizione **l'esperienza di 10 anni spesi a seguire le farmacie con progetti digitali**, di marketing e comunicazione.

Quando parliamo di “seguire le farmacie” intendiamo che la totale focalizzazione di Farmacia Evoluta è sulle farmacie..

Non ci occupiamo di altri settori di mercato, ma abbiamo puntato tutte le nostre attenzioni sulle farmacie con lo scopo primario di essere il loro partner di riferimento per tutto ciò che è il marketing digitale.

I collaudati processi, che potremo implementare anche nella tua farmacia, **miglioreranno il flusso di informazioni** - sia al tuo interno che nei confronti dei clienti - **il rapporto con i clienti stessi**, la loro fidelizzazione e, alla fine, **le vendite**, che è quello che conta.

I tutor che Farmacia Evoluta ti mette a disposizione ti seguiranno in continuazione e **ti affiancheranno per ogni decisione** consigliandoti al meglio come fai tu con i tuoi clienti.

Inoltre scateneranno concretamente la potenza dei processi che abbiamo studiato per migliorare

la comunicazione e l'organizzazione della tua farmacia. Alla fine potrai sfruttare al massimo l'automatizzazione di questi processi, **avrà più tempo per te stesso e riscontrerai dei risultati concreti** e reali in termini di fidelizzazione dei clienti e frequenza di passaggio in farmacia.

Ma non sempre è necessario partire da zero; infatti nel caso in cui nella tua farmacia esistesse già qualche processo, lo affineremo e spingeremo al massimo in modo che porti risultati

Casi Studio

Perché siamo certi che tutto funzioni?

Perché **tutti i servizi e i processi che ti proponiamo sono stati affinati in 10 anni di lavoro continuo a stretto contatto con più di 1000 farmacie** sparse in tutto il territorio italiano, dalla piccola farmacia rurale alla grande farmacia del capoluogo di regione.

E, oltretutto, non lo diciamo noi, ma i **nostri clienti farmacisti soddisfatti** di quello che hanno ottenuto e che non hanno esitato a farcelo sapere!

Farmacia San Maurizio - Reggio Emilia - Dott. Chiriatti

Buongiorno a tutti. Vorrei condividere con voi la straordinaria esperienza del sistema di prenotazioni perchè inviati i messaggi ieri pomeriggio stamattina la giornata era già tutta prenotata.

Farmacia Varisco - Carate Brianza - Matteo Zappa

Non mandare i messaggi mancanti perchè tanto non ho più slot disponibili per la prenotazione.

Farmacia Il Correggio - Reggio Emilia - Dott. Bonucchi

Buongiorno siamo ultracontenti del vostro sistema di carte fedeltà perchè è semplice da utilizzare, veloce e abbiamo profilato moltissimi clienti nuovi che prima sarebbero scappati. Senza contare che ora, grazie a Isabella, mandiamo comunicazioni periodiche e push con il risultato che tornano a trovarci molto più di prima.

Farmacia Rivolta - Luisago - Dott. Rivolta



Vorrei estendere a tutto lo staff di Farmacia Evoluta, Isabella in primis, il mio sentito ringraziamento per tutto quello che avete fatto e state facendo per me. Il video è eccezionale e sta producendo risultati che non mi aspettavo e mi sento seguito e curato sotto tutti i punti di vista. Grazie!

Farmacia Rivolta - Cormano - Dott. Rivolta

Ciao a tutto lo staff, rinnovo anche qui i miei ringraziamenti per i risultati che abbiamo ottenuto. L'invio di messaggi WhatsApp a tutti i nostri clienti ha avuto un riscontro che è andato ben oltre le aspettative di tutti qui dentro!

Si tratta di messaggi reali che ci sono arrivati da nostri clienti farmacisti che già utilizzano i processi che abbiamo studiato per le farmacie.

Di seguito invece sono alcuni riconoscimenti che ci sono stati dati per l'ottimo lavoro effettuato:

 **Francesca Di Cesare**
1 review  IT





Jan 20, 2023

Collaboriamo da qualche anno con...

Collaboriamo da qualche anno con Farmacia Evoluta, oltre alla professionalità, alle innegabili capacità si aggiungono enorme dedizione ed amore per il progetto. Qualsiasi sia il referente con il quale sono entrata in contatto si è dimostrato preparato, attento ed anche enormemente bravo nel comprendere le problematiche ed il più delle volte nell'anticipare. E non parlo solo di problemi tecnici, ma di tutti quei piccoli Biasi cognitivi che ti rallentano. Professionisti con grande umanità

Date of experience: January 20, 2023

 **Riccardo Colombo**
2 reviews  IT



Jan 17, 2023

Disponibili e puntuali

Collaboriamo con loro da circa tre anni, abbiamo un referente diretto che risponde con disponibilità e puntualità alle nostre richieste. L'azienda garantisce un servizio personalizzato in base alle esigenze della nostra attività.

Farmacia Sempione dr. Riccardo Colombo

Date of experience: January 17, 2023

 **Farmacia Frullini**
1 review  IT



Jan 20, 2023

FARMACIA FRULLINI

La farmacia Frullini collabora solo di recente con Farmacia Evoluta: i servizi, la cordialità, precisione e puntualità del servizio oltre che la disponibilità dei collaboratori consolidano una relazione professionale appena neonata.

Date of experience: January 20, 2023

 **Giacomina Canu**
1 review  IT





Jan 25, 2023

Servizio super efficiente e preciso

Servizio super efficiente e preciso, pronti a risolvere ogni nostra richiesta ed esigenza in maniera accurata ed immediata, grazie Isabella e grazie Andrea.

Date of experience: January 25, 2023

 **Anna Cerini**
1 review  IT



Jan 19, 2023

Competenza, professionalità e cortesia

La Farmacia del Redentore collabora da qualche anno con Farmacia Evoluta per la gestione del sito web. I consigli che riceviamo, la puntualità e la precisione con cui veniamo seguiti nell'inserimento dei contenuti e nella pubblicazione delle newsletter grazie all'assistente a noi dedicato, la professionalità del servizio ci hanno permesso di sviluppare un'efficace comunicazione per farci conoscere ed ampliare la nostra utenza.

Pienamente soddisfatte della nostra scelta!

Date of experience: January 19, 2023

 **Giacomo Caresio**
1 review  IT



7 days ago

Molto soddisfatti della gestione del...

Molto soddisfatti della gestione del sito e dei social collegati della farmacia Santa Rosa Snc di Torino. Sempre disponibili e competenti! Un grazie particolare ad Isabella ed Andrea!

Date of experience: January 27, 2023

10 anni al fianco delle farmacie italiane

Farmacia Evoluta è un progetto nato nel 2012 sulle specifiche esigenze di una grande casa farmaceutica del farmaco generico che si è evoluto nel corso degli anni per arrivare a darti i risultati di cui stiamo parlando.

Nel corso degli anni **abbiamo servito più di 1000 farmacie italiane** e questa esperienza incredibile ci ha fatto capire quali sono i **processi digitali indispensabili alla farmacia**, come crearli o migliorarli, come automatizzarli, che tipo di comunicazione fare e **come portarti quei risultati che, giustamente, ti aspetti.**

Non solo, il servizio si è evoluto in nuove aree, che sono diventate importanti per una farmacia nel 2022 e tutte le farmacie clienti hanno potuto beneficiare di questi sviluppi ottenendo sempre maggiori risultati.

Nessuno è mai stato lasciato solo ma, grazie ai nostri tutor, **le farmacie sono state seguite in continuazione**, aiutate, consigliate, migliorate e tutte, nessuna esclusa, hanno ottenuto dei risultati.

Il nostro scopo è quello di aiutare i farmacisti italiani nella transizione al digitale fornendo servizi e assistenza continua e personalizzata tramite stru-

menti che possono permettersi solo i grandi gruppi. Così anche se sei una farmacia rurale avrai accesso a competenze, strumenti e servizi che finora ti erano preclusi. Se invece sei una farmacia già strutturata, potrai **delegare a veri professionisti tutte quelle cose che prima, magari, seguivi tu personalmente** oppure, se le hai già delegate, potrai avere un unico interlocutore con cui confrontarti e capire come crescere.

Data la profondità e completezza dei nostri interventi e il fatto che non possiamo fisicamente seguire più di 4 nuovi clienti alla settimana, **abbiamo un'offerta speciale per te.**

GRATIS PER TE



Check up completo della situazione digitale della tua farmacia + una consulenza di marketing strategico del **valore di € 197.**

Se hai ricevuto questo eBook potrai avere questa consulenza di marketing strategico del tutto gratuitamente!

Nessuna sorpresa e nessun costo nascosto ma un regalo del valore di € 197 solo per la tua farmacia.





Farmacia Evoluta

www.farmaciaevoluta.it - info@farmaciaevoluta.it



Farmacia Evoluta è un progetto di DigitalTown srl
Via Monte Nero, 7 - Como (CO) - Italy - www.digitaltown.it - contatti@digitaltown.it
Tutti i diritti riservati