

La Farmacia

***Presidio Sanitario sul territorio
ma anche, e soprattutto, Azienda!***



URBINO, 21 ottobre 2016

Antonio Astuti

Vice Presidente Ordine Farmacisti Pesaro & Urbino

Il Sistema Farmacia

- Servizio Pubblico di Farmacia Ospedaliera Interna
- Servizio Pubblico di Farmacia Privata , pianificato sul territorio, affidato in concessione a Professionisti laureati in Farmacia
- Servizio Pubblico di Farmacia Comunale, pianificato sul territorio, affidato in gestione al Comune attraverso Professionisti laureati in Farmacia
- Servizio Pubblico Territoriale (ASL, ASUR, Presidi)

Apertura di una Farmacia

- **Legge 475/1968: Pianta Organica**

Farmacie Pubbliche Comunali (Prelazione)

Farmacia Pubbliche Private (Concorso)

- **Legge 27/2012 (Legge Monti): Pianificazione Territoriale**

Quorum 3.300 abitanti (Concorso Straordinario)

Stazioni, Aeroporti, Centri Commerciali

Legge Monti

- **Libertà di apertura oltre agli orari minimi**
- **Sconti**
- **Allargamento dei prodotti vendibili negli Esercizi Commerciali (preparazioni galeniche officinali senza obbligo ricetta, veterinari, farmaci di fascia C trasformati in OTC/SOP)**

E, inoltre, arriva (???) Il Decreto Legge sulla Concorrenza (Fascia C, Capitali ecc.)

LA MUSICA È CAMBIATA

**“Ti prendono
per un pazzo,
finché non
diventi
un genio”**

Johan Cruyff

IL MONDO LO HANNO
SEMPRE CAMBIATO I
FOLLI, I RIDICOLI, LE
STREGHE E GLI
ERETICI.
NON LE GREGGI.

visto su facciabuco.com



Azienda



Il Vocabolario dell'Azienda Farmacia

- Azienda
- Bilancio
- Comunicazione
- Dipendenti
- Economia
- Finanza
- Grossisti
- Health
- Imprenditorialità
- Lavoro
- Marketing
- Negozio
- Organizzazione
- Professionalità
- Qualità
- Registratore di cassa
- Stipendio
- Tecnologia
- Unicità
- Vendita

Comunicazione

4 milioni



Tutto
comunica

45%

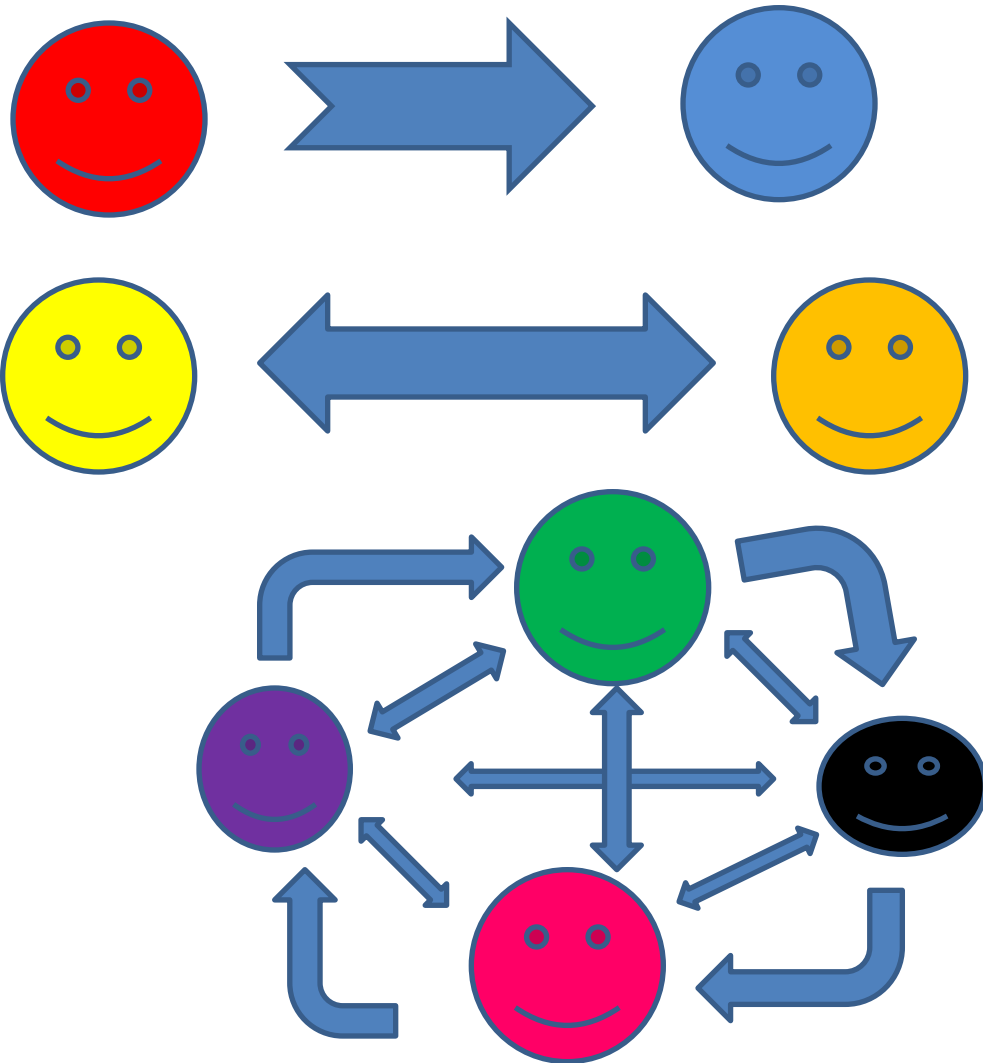
COERENZA

Empatia

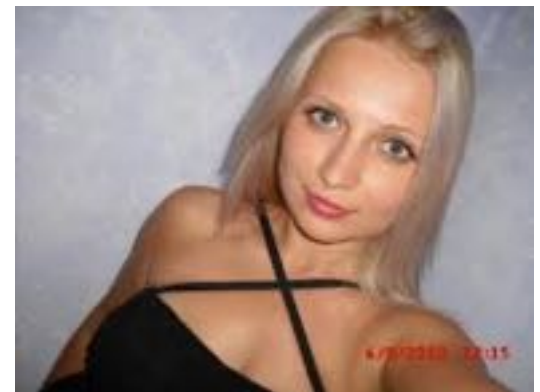
Ascolto



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 ...**

FARMACIA MODERNA

HEALTH

SALUTE E BENESSERE



“La **SALUTE** è uno STATO di
COMPLETO **BENESSERE**
FISICO, MENTALE e SOCIALE

NON CONSISTE SOLTANTO
in un' **ASSENZA** di **MALATTIA**
o di **INFERMITÀ**”



(O.M.S. 1948)

[illegible]

Programmazione

Razionalità



Lavoro



Marketing

COME CREARE VALORE
CONSIDERANDO LE ESIGENZE DEL
CONSUMATORE?



Il “Brand Specialist Assistant” è la risposta!!

in store
FIELD MARKETING EVOLVED

ARLEY-DAVIDSON
MOTORCYCLES





Kukident

SIGILLA
Freschezza

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

SENSAZIONE DI
FRESCHEZZA +
PULIZIA
e
TENUTA SICURA

POI APPLICARE
applicatore



Kukident

SIGILLO

CREMA ADESIVA
PER PROTESI DENTALI

AIUTA A PROTEGGERE LE
SISTEMI
INFLAMMAZIONE GENGIVE
e
TENUTA SICURA

PRATICO RECCUCCIO
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
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



everything is
Punto Vendita
MARKETING

Promozioni

Pubblicità

Negozio







IGIENE NASQ

POLI

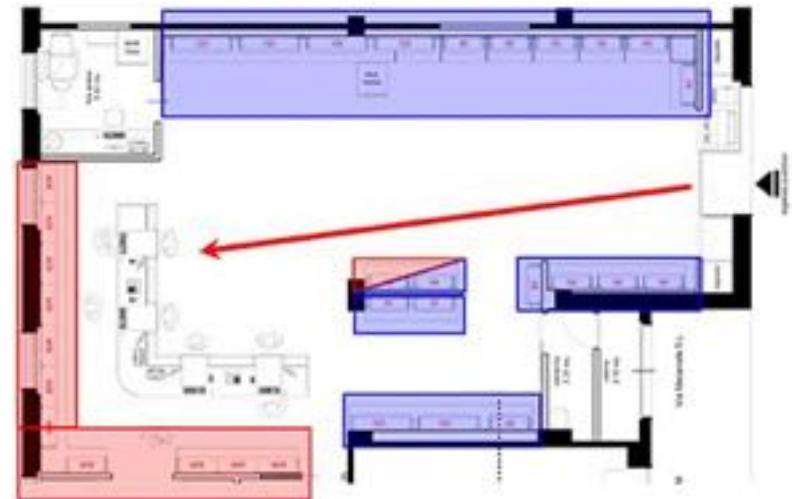


Merchandising



Category

Lay Out



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)

Organizzazione



Il gioco totale

di Arrigo Sacchi

Ha introdotto

- LA TATTICA DEL FUORIGIOCO
- IL PRESSING A CENTROCAMPO
- IL RUOLO DEL "REGISTA"

Ha valorizzato

- DIFENSORI ABILI CON I PIEDI
- ESTERNI DINAMICI E VELOCI
- LO SCHEMA PIÙ DEGLI UOMINI

Ci ha regalato

IL CALCIO SPETTACOLO





Professionalità

Umanità

Tolleranza

Correttezza

Esperienza

Concretezza

Professionalità

Sostenibilità

Passione

Entusiasmo

Dedizione

Affidabilità

Pazienza

Registratore di Cassa



Stipendio



Leo, hai 30 euro da prestare?

NUOVO CONTRATTO MESSI

ANNO	€ 16 milioni
MESE	€ 1.333 milioni
GIORNO	€ 43.835
ORA	€ 1826
MINUTO	€ 30



Aspetta un minuto

Tecnologia



Unicità

Capillarità

Logistica

Accessibilità

Cultura

Servizi

Economicità



*"La strada più breve
per morire
è **imitare** i metodi
dei propri avversari."*

Winston Churchill

Vendita

Tecniche



Cross
Selling

Convincere

Esposizione

Attenzione
La Concorrenza riguarda tutti
ANCHE VOI !!!



I WANT YOU

Definizione di Concorrenza

(Enciclopedia Treccani)

Competizione, emulazione

Fare concorrenza a qualcuno

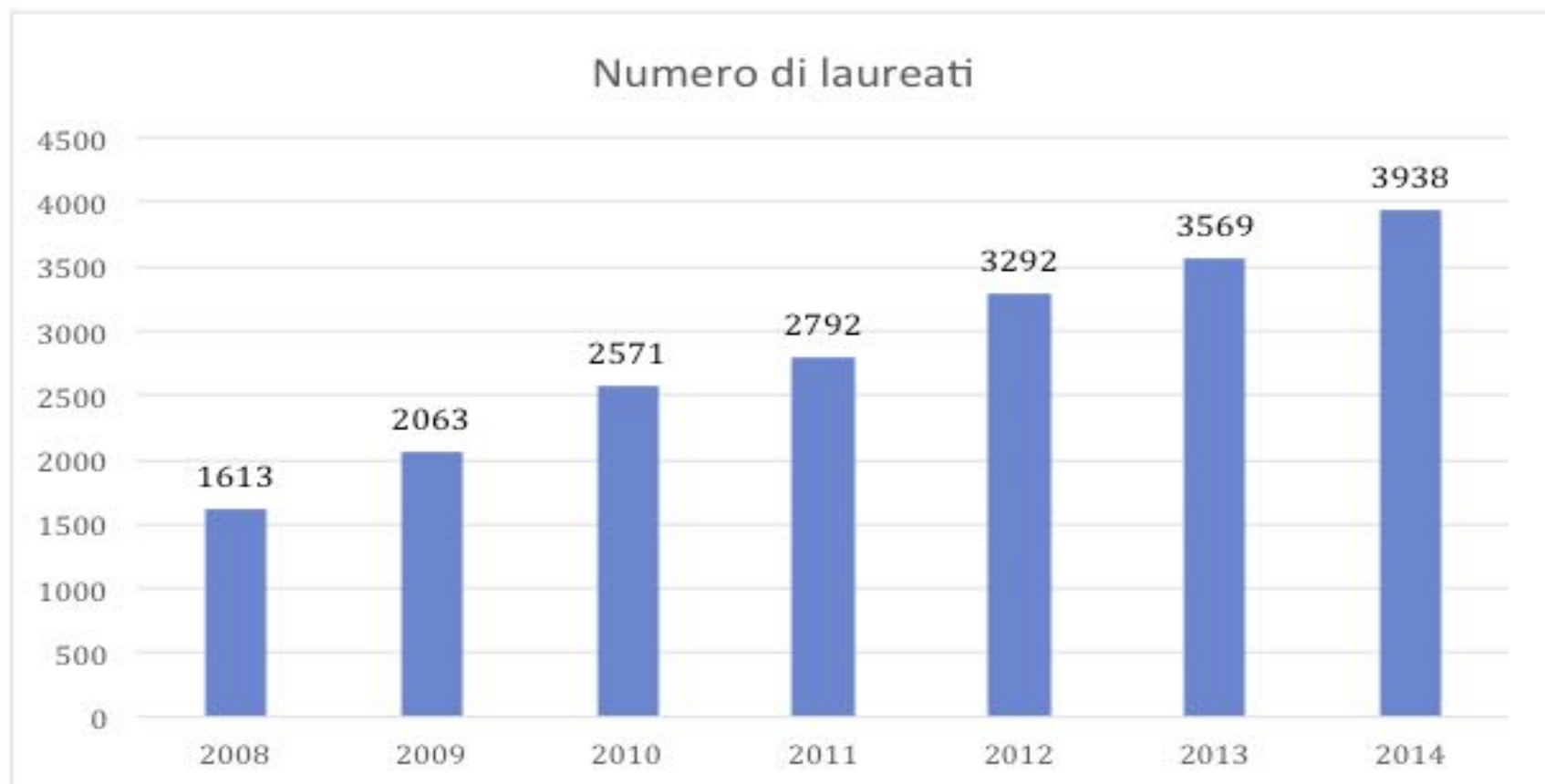
***Essere, mettersi, entrare in
concorrenza***

Gareggiare, competere

***Sa di essere il più forte e non
teme la concorrenza di nessuno***

**Il numero di laureati della classe *Farmacia e farmacia industriale* è in costante aumento:
da 1613 nel 2008 a 3938 nel 2014.**

Stabile rispetto al 2013 l'età media dei laureati, pari a



Le possibilità di impiego per laureati in Farmacia/CTF in realtà diverse dalla farmacia stanno emergendo sempre più numerose e con interessanti opportunità di sviluppo professionale.

I settori maggiormente coinvolti sono i seguenti:

- **Cosmetico**
- **Erboristico/Fitoterapico**
- **Nutraceutico**
- **Omeopatico**



**TUTTO CIO' E' «NORMALE»
NEL CONTESTO DI UN
MONDO, E DI UNA PROFESSIONE,
CHE CAMBIA**

Verso la multidisciplinarietà

In ruoli aziendali, a seconda delle attività svolte, oltre alle aggiornate e specifiche competenze tecnico-scientifiche, sono richieste competenze diversificate, quali ad esempio conoscenze di farmaco-economia, conoscenze cliniche, conoscenze di tipo legislativo o di strumenti manageriali quali la programmazione e controllo, la comunicazione, il marketing e le vendite.

Stanno sorgendo percorsi formativi e specializzazioni per lo sviluppo di competenze complementari a quelle tecnico-specialistiche.

