

Da **Cosmofarma** l'alert degli esperti: il titolare sia anche team manager

Eventi



24 maggio 2018

Rifiutare il colletto bianco del manager è un lusso che il farmacista titolare non può più permettersi. Non soltanto perché l'azienda farmacia ha oggi bisogno di un timoniere che sappia governarla in modo imprenditoriale, ma anche perché sulla nave lavora un equipaggio – lo staff della farmacia – che deve essere guidato e motivato con la giusta leadership. E' una delle principali indicazioni che giungono dal convegno che il 20 aprile, nella cornice di **Cosmofarma** Exhibition 2018, ha puntato i riflettori sulle opportunità e criticità che per la farmacia arrivano dall'attuale contesto e dalle trasformazioni che l'accompagnano. «Fino a qualche anno fa» spiega Carlo Ranaudo, moderatore dell'evento e docente all'università degli Studi di Salerno «il paziente entrava in farmacia con la ricetta in mano e il farmacista consegnava il medicinale. Gli utili erano buoni, ma il ruolo del farmacista restava passivo».

Il giro di boa è scattato nel 2001, con la legge 405 che ha aperto alla distribuzione diretta e ha fatto entrare nel Ssn i farmaci generici: «La marginalità della farmacia sull'etico rimborsato si è progressivamente abbassata» riprende Ranaudo «e la ricetta rossa è diventata negli anni sempre meno "pesante". Ma sarebbe un errore pensare che si sia entrati in una fase di declino irreversibile: anzitutto in farmacia continua a essere dispensata una buona quota di etici, cosa che le garantisce; inoltre il canale può oggi rifarsi con categorie di prodotto, come i nutraceutici o i cosmetici curativi, che il medico non conosce e dunque non è più il regista dei consumi».

Ed è proprio questo presente che obbliga il farmacista titolare a guidare in modo imprenditoriale il proprio staff: «I clienti che entrano in farmacia per acquistare una crema non lo fanno essere più belli, ma perché vogliono una pelle più sana. Dunque, hanno bisogno di un consiglio che non sia vago e indifferenziato ma mirato sul loro specifico problema e sul prodotto che stanno cercando o provando». Ecco allora il dunque: soltanto una squadra di collaboratori ben preparata anche sull'offerta della farmacia che riguarda l'extrafarmaco può proporsi in modo puntuale alla clientela d'oggi. «Il titolare deve invitare i suoi

Iscriviti alla
nostra
newsletter

ISCRIVITI



il mensile di aggiornamento
e approfondimento
più apprezzato dai farmacisti



collaboratori a coltivare competenze specifiche» continua Ranaudo «li deve incoraggiare a seguire interessi professionali che aiutino l'azienda a crescere, deve sostenerne la formazione, deve stimolare la loro propositività».

Sono obiettivi tutt'altro che irraggiungibili, avverte Ranaudo, ma perché lo staff raggiunga risultati superiori a quelli che assicurerebbe la semplice somma matematica dei singoli individui occorre agire su tutte le leve del team management, proprio come fa un capitano d'impresa. «In sintesi» conclude Ranaudo «occorre mettere in campo una strategia coerente di premi e incentivi che motivino il personale, lo facciano sentire parte integrante dell'azienda e gli facciano capire che è interesse di tutti far viaggiare la nave con il vento in poppa».

