

PRESENTANO



LA GESTIONE DELLA FARMACIA E LA COMUNICAZIONE EFFICACE: TREND, IDEE E RIFLESSIONI

La comunicazione influenza le scelte dei tuoi clienti? Verso quale direzione vanno i loro gusti? Quali sono le nuove abitudini di consumo? E poi ancora: gli strumenti social in che modo potrebbero aiutare la comunicazione della mia farmacia? sono più efficaci rispetto a quelli tradizionali per fidelizzare i miei clienti?

Attraverso l'analisi di casi di studio e la messa in atto della metodologia sociosemiotica, il punto vendita viene studiato come un testo che comunica in sintonia o meno con tali tendenze dominanti e con le evoluzioni del settore farmacia.

Alla stessa stregua la creazione di contenuti di qualità e la possibilità da parte degli utenti di partecipare alle discussioni e interagire tra loro tramite Facebook o Twitter hanno dimostrato di produrre effetti benefici sul bilancio della farmacia.

L'impiego di tali strumenti (ma qualcuno direbbe che è il loro fine) passa anche attraverso l'empowerment del paziente, inteso come potenziamento delle capacità critiche e decisionali del cittadino rispetto al sistema sanitario. Internet, i social media e la minore distanza tra istituzioni/medico e paziente mettono il cittadino in condizione di non essere più oggetto passivo dello sguardo medico, ma soggetto attivo della cura.

PROGRAMMA DELLA GIORNATA

9.30

REGISTRAZIONE e WELCOME COFFEE

10.15

SALUTO DEGLI ORGANIZZATORI:**Roberto Valente**, *Direttore Cosmofarma Exhibition*, **Annarosa Racca**, *Presidente Federfarma***Vincenzo Defilippo**, *Presidente Federfarma Calabria*

10.30-11.15

SALUTO DELLE ISTITUZIONI

11.15-12.45

Dati di scenario: il mercato della farmacia in Calabria e in Italia.Giorgio Cenciarelli, *QuintilesIMS***Comprendere, ascoltare, dialogare: la relazione tra farmacista e cliente/paziente.**Alessandro Santoro ne parla con Angela Di Cello - *Farmacista clinica, Farmacia Di Cello, Lamezia Terme***La forza comunicativa della farmacia, il luogo in cui far convergere interessi e suggestioni collettive.**Mauro Ferraresi - *docente universitario di Sociologia dei Consumi e di Sociologia della Comunicazione, Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM*, con la partecipazione di Emanuela Ambreck - *Fondazione Francesca Rava***I social e le app: quali opportunità per la farmacia di oggi?** Pierangelo Fissore - *Direttore Marketing & Retail UniNetFarma***Creare un percorso di vendita in farmacia per dare vita a una customer experience memorabile.** A cura di Mobil M

13.00-14.30 LIGHT LUNCH

14.30-15.30

Dalla comunicazione alla relazione di fiducia.

Tavola rotonda condotta da Alessandro Santoro, con l'intervento delle aziende sponsor

15.30-16.15

Conclusioni, spunti e uno sguardo al futuro - Alfonso Misasi, *Segretario Nazionale Federfarma*