



RISORSE UMANE IN FARMACIA

Asset fondamentale per competere con successo nel
nuovo scenario



Paolo Bertozzi

Cremona, 24 febbraio 2018

IL NUOVO SCENARIO

Scenario: aumenta la concorrenza

Interna al canale

Multicanale

Farmacia = Azienda

Marketing

Ricerca di un posizionamento competitivo distintivo per la farmacia
(quale area genera valore per i clienti e per la farmacia)

Orientamento
commerciale

Drugstore

- One stop shopping
- Prezzi

Canale "Premium"

- Competenza
- Assistenza
- Servizi

**Risorse
Umane**

Orientamento
professionale

**Solo presidio
sanitario**

- prossimità

Centro sanitario

- Competenza
- Strutture
- Servizi

RISORSE UMANE: LA "QUINTA P" DELLA FARMACIA

Scenario: aumenta la concorrenza

dal "marketing mix"

Product

Price

Promotion (comunicazione e promozione)

Place (politica distributiva)

➔ **Le farmacie devono fare marketing**

al "retailing mix" della farmacia

➔ Format e assortimento

➔ Politica di pricing

➔ Promotion (comunicazione e promozione)

➔ Gestione dello spazio espositivo

+

PEOPLE: PERSONALE

Il personale non è un costo! MA UNA LEVA (FONDAMENTALE) DI MARKETING

IL TRIANGOLO DEL VALORE NELLA FARMACIA



MANAGER/TITOLARE

VALORE

*(qualità percepita e
"specchio della
soddisfazione")*



COLLABORATORI

POSIZIONAMENTO PERCEPITO



CLIENTI

LE VARIABILI DI GESTIONE DA PRESIDIARE



**MANAGER/
TITOLARE**

Variabili «hard»



1. **STRUTTURA ORGANIZZATIVA
(DIMENSIONE,
ORGANIZZAZIONE DEL
LAVORO - OBIETTIVI E
DELEGA)**
2. **SELEZIONE DEI
COLLABORATORI**
3. **POLITICHE RETRIBUTIVE
(remunerazione e
incentivazione)**

Variabili «soft»



1. **SVILUPPO DELLE
COMPETENZE
(formazione)**
2. **CLIMA AZIENDALE**
3. **COMUNICAZIONE**
4. **MOTIVAZIONE**



COLLABORATORI



**Master
LA GESTIONE DELL'AZIENDA
FARMACIA**



Per affrontare le "battaglie" del nuovo scenario competitivo ci vogliono validi equipaggi e bravi capitani!





***TUTTI ALLE
MANOVRE!!!***

GRAZIE PER L'ATTENZIONE



Head of Pharma Industry:

- Paolo Bertozzi
pbertozzi@tradelab.it

TradeLab S.r.l.
Via Gaspare Gozzi, 5
20129 Milano

 www.tradelab.it

 + 39 02 799 061

 + 39 02 763 190 40

