

# Formazione

MASTER

SEMINARI

TRAINING COURSE

INTERNATIONAL



## Nuovi format del Pharma Retail: esperienze a confronto

8 maggio 2018

Come cambiano le strategie di marketing, la gestione del punto vendita e gli strumenti di Customer Satisfaction.

Marketing e Tecniche di Accesso al mercato  
Farmaceutico ( Scienze farmaceutiche Applicate)  
Facoltà di Farmacia e Medicina Università la Sapienza  
Roma

Roberto Adrower  
Professore a Contratto



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA



RI Retail Institute  
ITALY



# NUMBERS



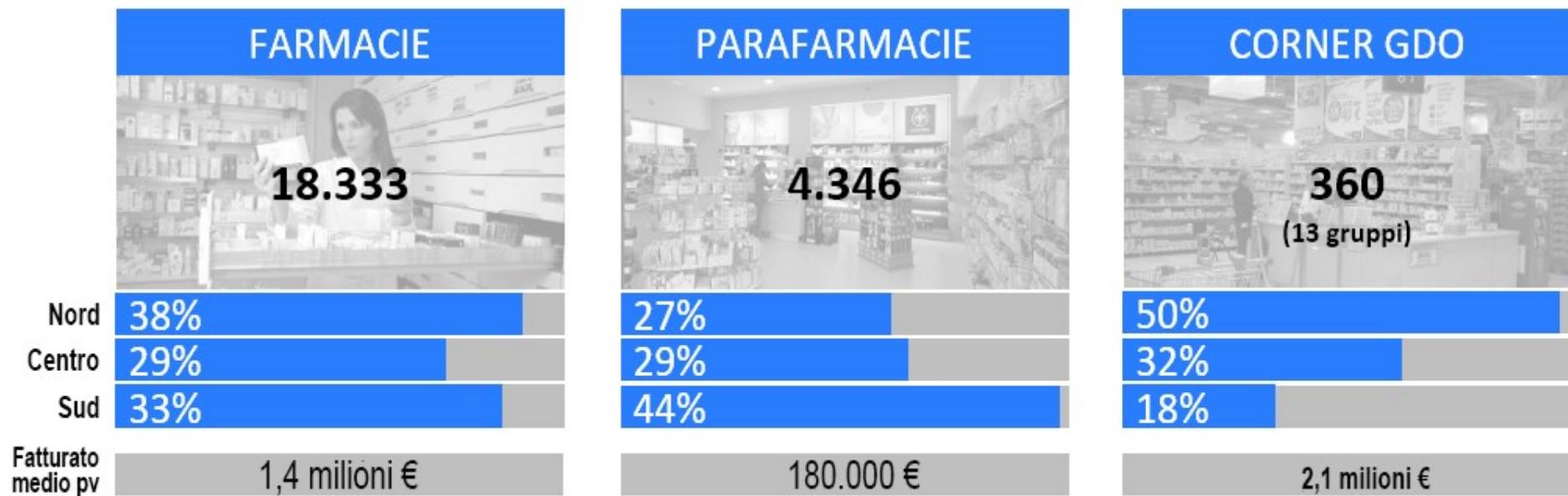
“Without data  
you’re just  
another person  
with an opinion.”

- W. Edwards Deming,  
Data Scientist

William Edwards  
Deming  
**William Edwards  
Deming** ([Sioux  
City, 14  
ottobre 1900 –  
Washington,  
D.C., 21  
dicembre 1993](#))



# NUMBERS

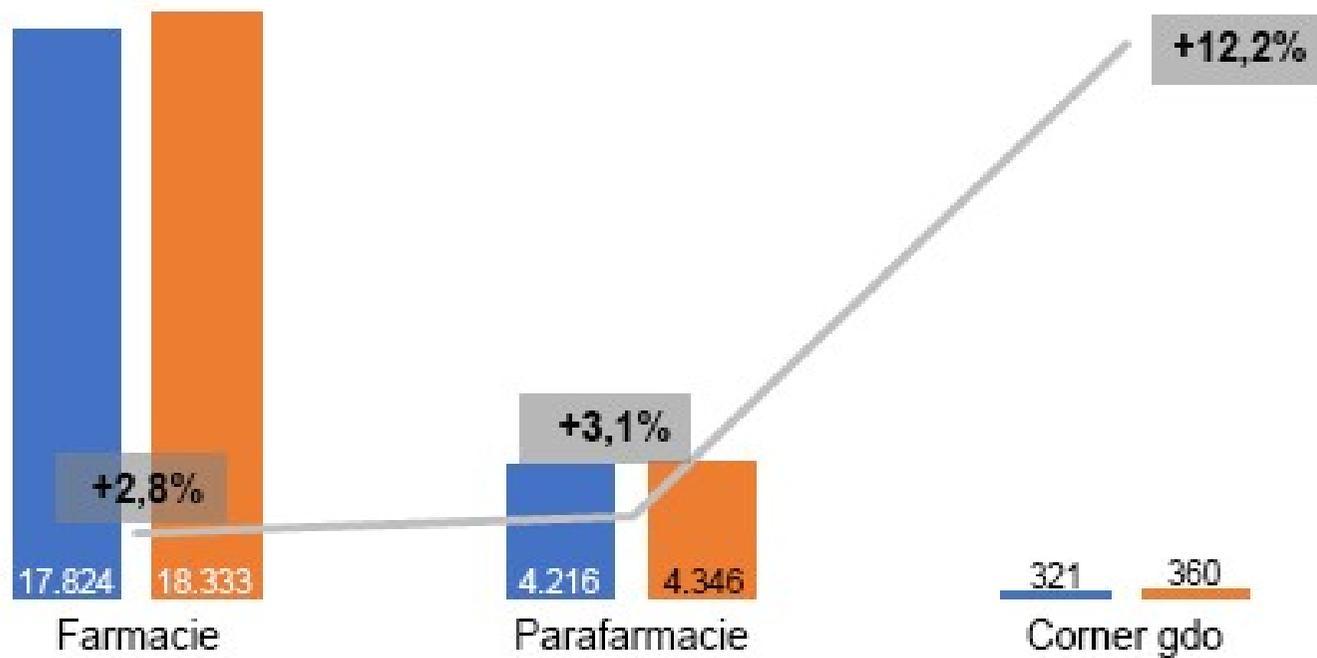


Fatturati medi stimati come valore del mercato (Sell-Out) anno 2016 diviso numero dei pv, numeriche a Giugno 2017

 IQVIA™



# Trend



■ Dic. 2015 ■ Giu. 2017

 IQVIA™



# FOTOGRAFIA DELLE FARMACIE

N° FARMACIE 16,200	% FATTURATO	N° Addetti medio	mq	Abitanti massimi e minimi
3600 (22%)	54%	Massimo 8	Circa 100mq	3854 in Trentino
12600 (78%)	46%	Massimo 4	> 97 mq	1900 in Molise



**Farmaci Etici**  
Farmaci rimborsati e di autoacquisto



**OTC**  
Automedicazione e Notificati



**Personal Care**  
Cura e igiene della persona



**Parafarmaco**  
Prodotti per misurazione glicemia, medicazioni, ...



**Farmaco**



**Commerciale**

42% SSN	13,5% C P	6,5% A P	ITALIA
37% C P	12% C P	4% C P	Trentino
50% SSN	11% C P	6% A P	Basilicata

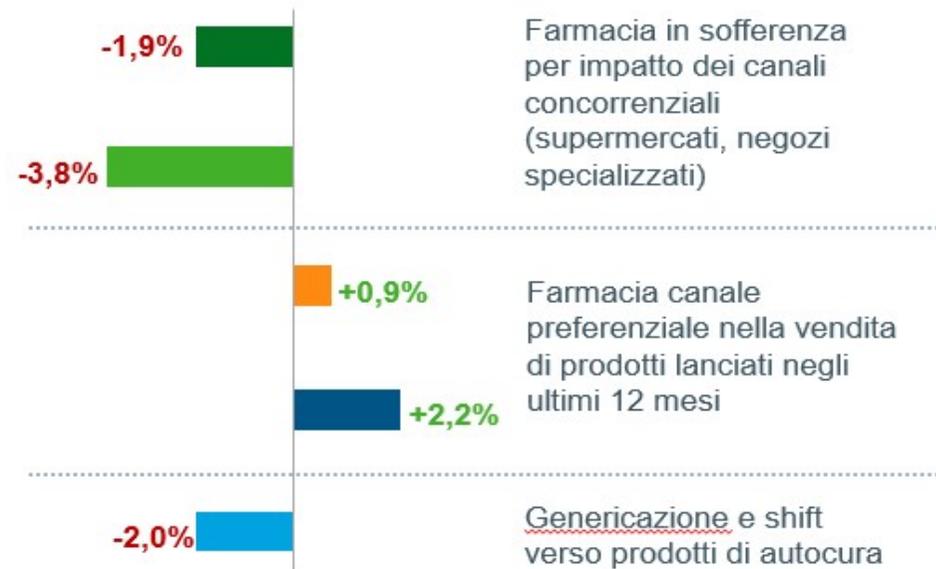
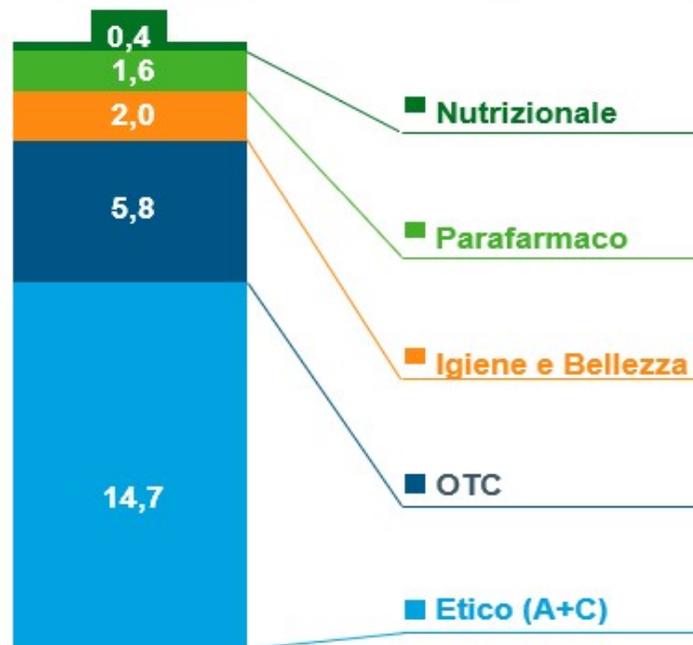
38%
46%
32%



# Variazione settori Retail

€ 24,5 Mld

-0,9% Vs 2016

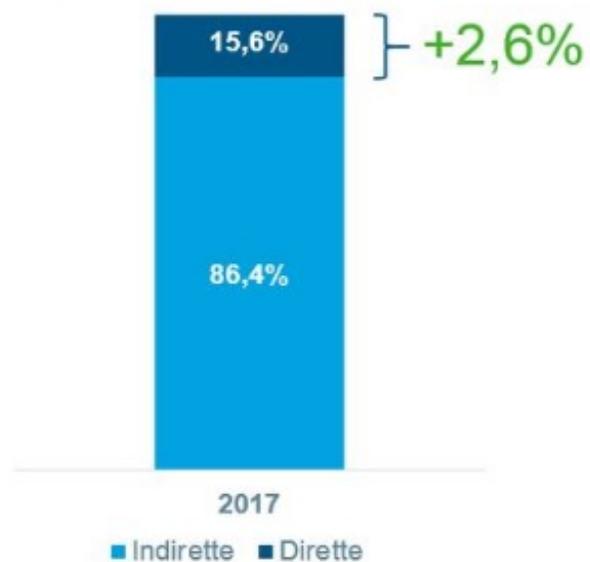


# IL MERCATO IN FARMACIA

*Acquisti diretti vs acquisti indiretti*

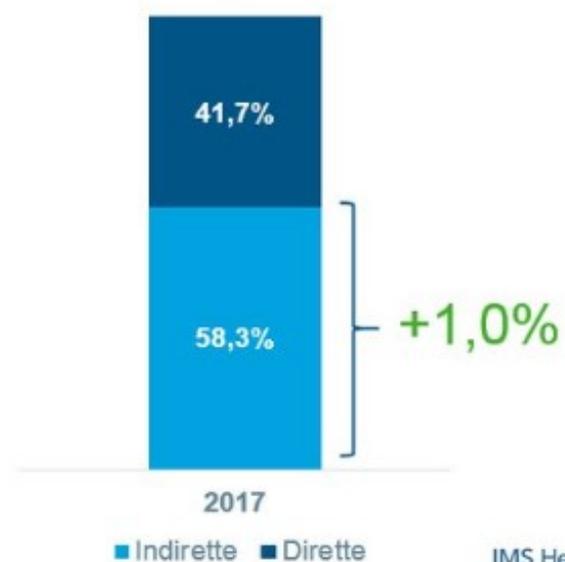
## Mercato Etico a Valori

Anno mobile terminante a Dicembre



## Mercato Commerciale a Valori

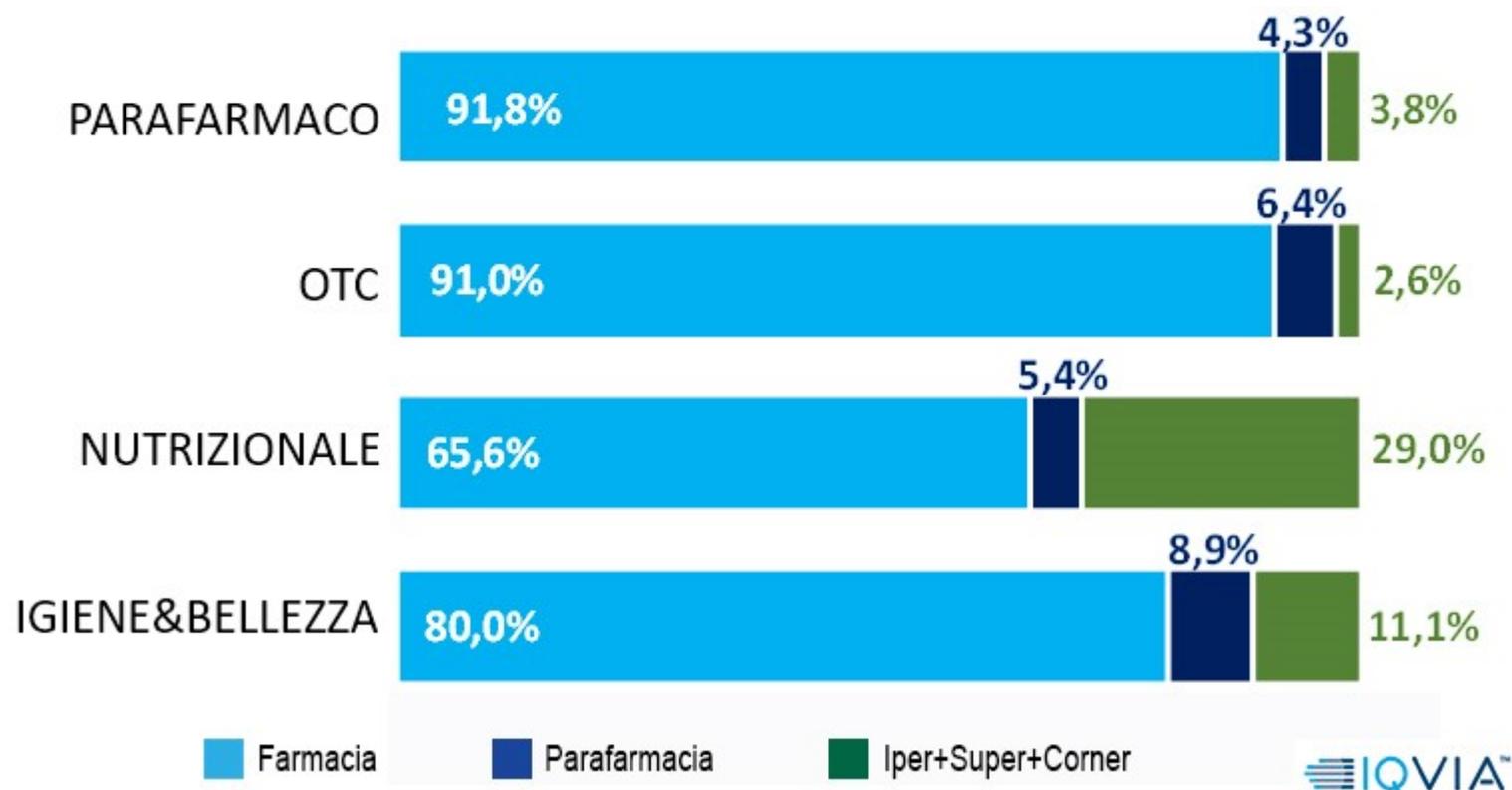
Anno mobile terminante a Dicembre



IMS Health & Quintiles are now  




# Come è ripartito il mercato Consumer ?





# Esempio Clexane

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
REGIONE LAZIO

NON ESISTE CODICE ESADAZIONE SESSO (vedi avvertenze sul retro) PRIMA AUTOCERTIFICANTE

CLEXANE\*5SIR 4000UI 0.4ML. ENOXAPARINA SODICA, Due Conf.

PRESCRIZIONE

NUMERO CONFEZIONI / PRESTAZIONE: 0 0 2  
TIPO DI RICETTA  
DATA: 1 9 0 3 1 8

CLEXANE 4000 UI (40 MG) - 5 siringhe 0.4 ml  
A026966046  
Sanofi S.p.A.  
121382042

CLEXANE 4000 UI (40 MG) - 5 siringhe 0.4 ml  
A026966046  
Sanofi S.p.A.  
121381965

NUMERO PROGRESSIVO  
IMPORTI  
NONI  
SALVA PER CASO ALTRO

Distribuzione tradizionale

- PP+ IVA =  
(P 54,16% ex-factory + 27,95% (farmacia)+ 2,94% (grossista) + 4,95%(sconto totale)) \*1



# Il sito web della Regione Lazio per

Menu | M (nessun oggetto) - roberto | WebDPC Lazio (18.4.3) | +

lazio.webdpc.it

## Distribuzione Per Conto - Lazio



**REGIONE LAZIO**

**Accesso WebDPC**

User Name:

Password:

Accedi

[Ho dimenticato la password](#)

Versione: 18.4.3

**Avviso:**

WebDPC è stato sviluppato e ottimizzato per l'utilizzo con i seguenti browser:

Questo sito utilizza cookie per consentire all'utente la corretta fruizione del servizio erogato dal sistema - [Maggiori informazioni](#) Ok

<https://lazio.webdpc.it>



COSTO TRADIZIONALE SSN

- PP+ IVA =  
(P 54,16% ex-factory +  
27,95% ( farmacia)+  
2,94% (grossista) +  
4,95%(sconto totale)) \*1,1

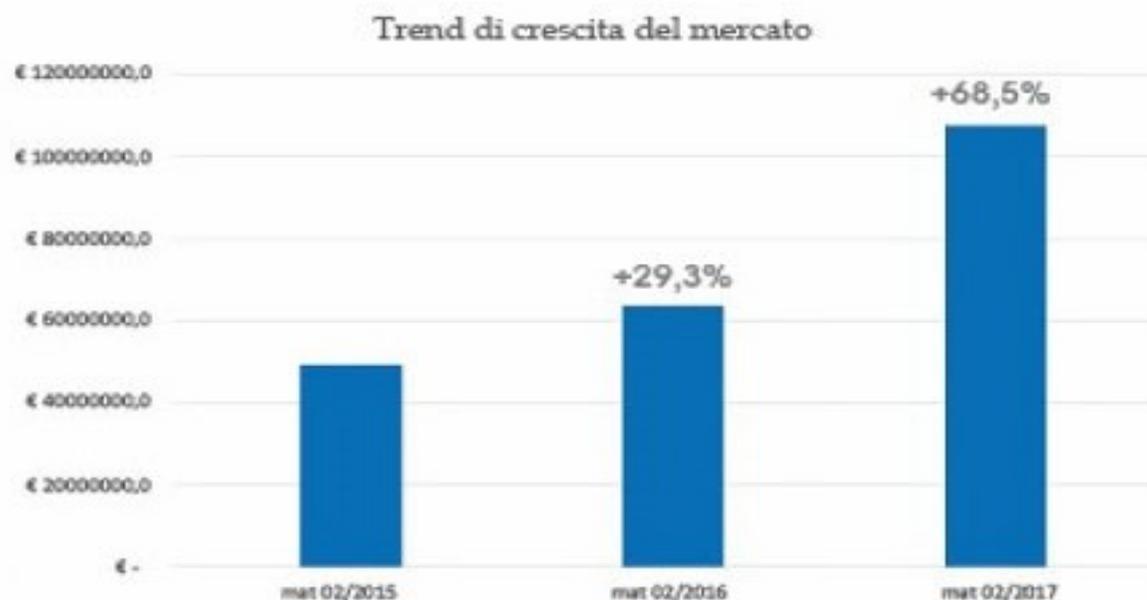
COSTO DPC SSN

- PP+ IVA =  
(P 54,16% ex-factory +  
~~27,95% ( farmacia)+~~  
~~2,94% (grossista) +~~  
4,95%(sconto totale)) \*1,1

Fee = 8%  
Circa



# I farmaci di importazione parallela



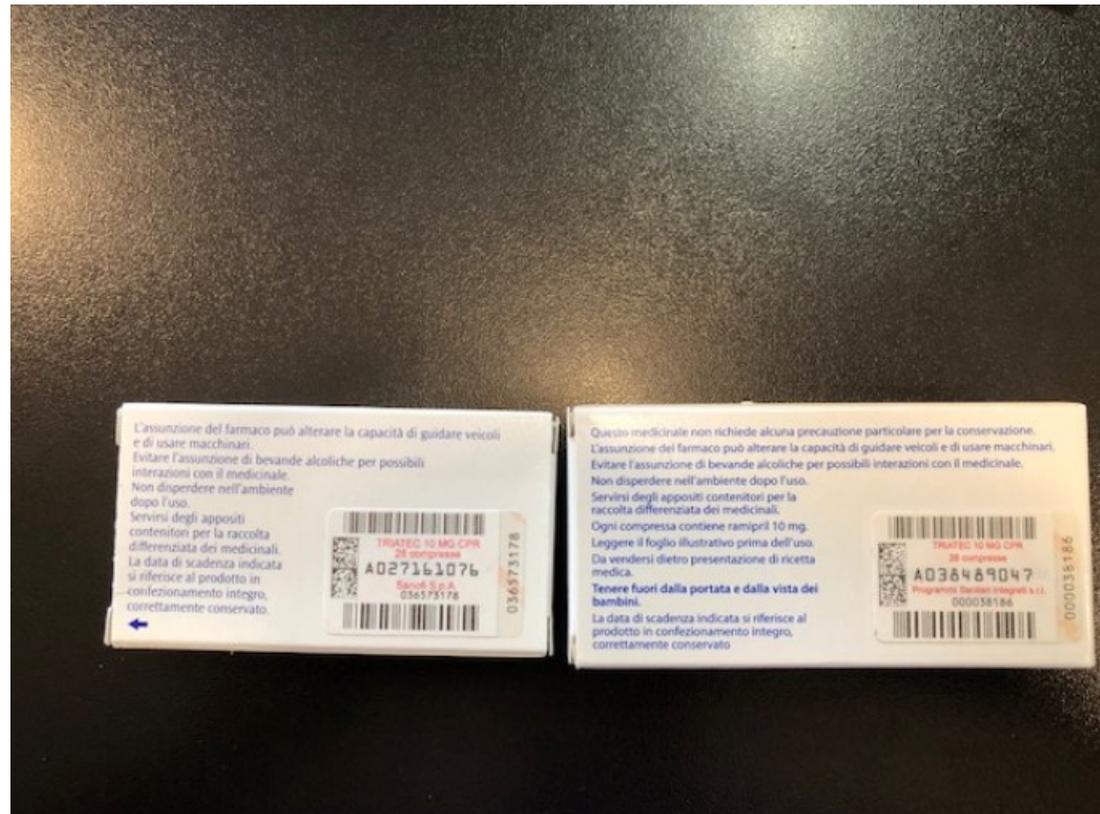
Il mercato di IP vale a febbraio 2017 circa 110 MIO€ (+68,5% vs anno precedente)



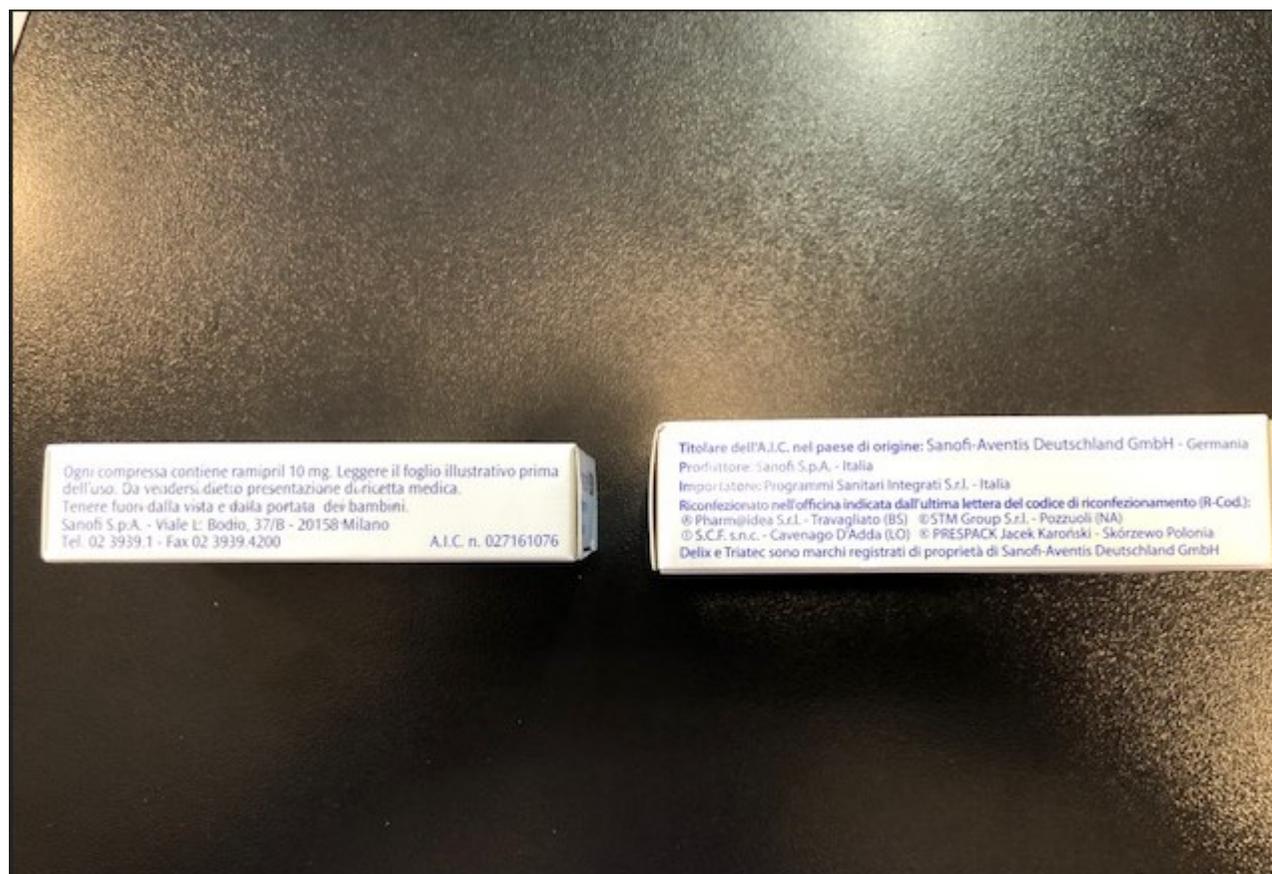
# Farmaco Originale e parallelo



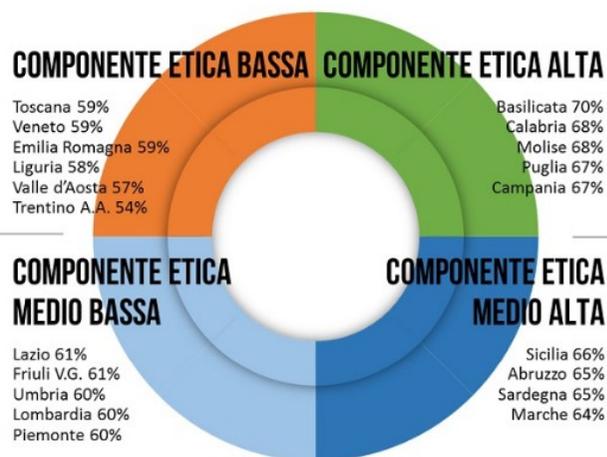
# Farmaco originale / di importazione



# Farmaco originale /di importazione



# Dati economici Farmacie / GDO



ANALISI SCONTRINI	DIFFERENZA VS MARZO 2017
totale scontrini medi per farmacia	-3,1%
giorni medi lavorati nel mese	-0,2%
n° medio scontrini per giorni lavorati	-2,9%
pezzi medi per scontrino	+2,7%
fatturato medio per scontrino	-0,2%

NL FONTE: NEW LINE RICERCHE DI MERCATO | Campione rappresentativo della popolazione delle farmacie italiane | MARZO 2018

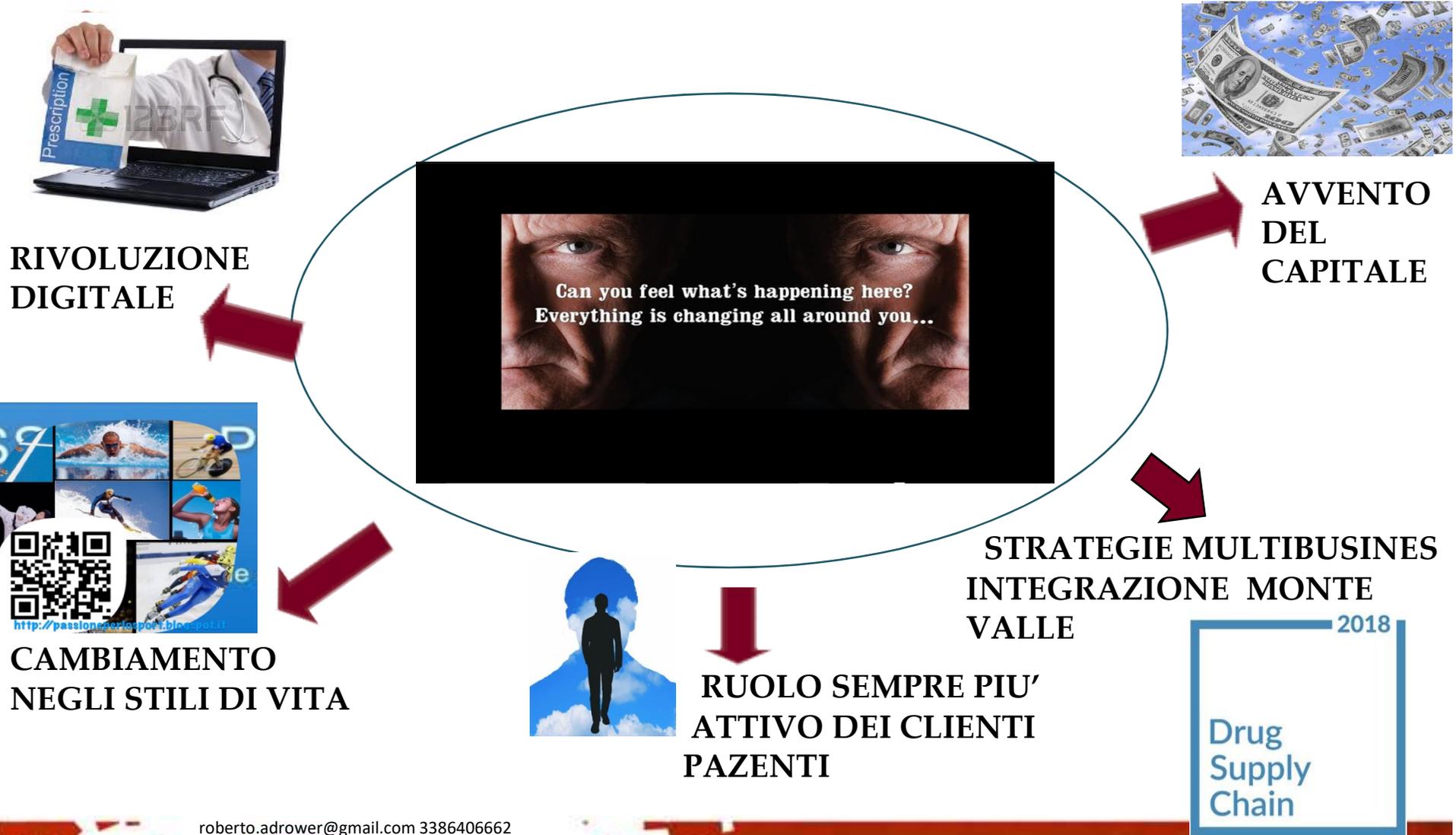
**Farmacia**  
**208 clienti medi /day**  
**24,97 € scontrino medio**  
**5195€ /day fatt.medio**  
**51,95 fatturato a mq /day**  
**1200 fatturato a mq/day**

**GDO**  
**€6318 a mq**  
**€316 a mq COMMERCIALE Health**



# Quali sono i MEGATREND del PHARMA RETAIL ?

## RAPIDA EVOLUZIONE DEL CANALE



roberto.adrower@gmail.com 3386406662

# La fotografia ad oggi ed il prossimo scenario



## Scenario 2017

16893 **Farmacie**  
private

4346  
Parafarmacie

360 Corner

1656  
**Farmacie**  
Comunali

## Next scenario

Farmacie **Private**

16893

+3000 Nuove

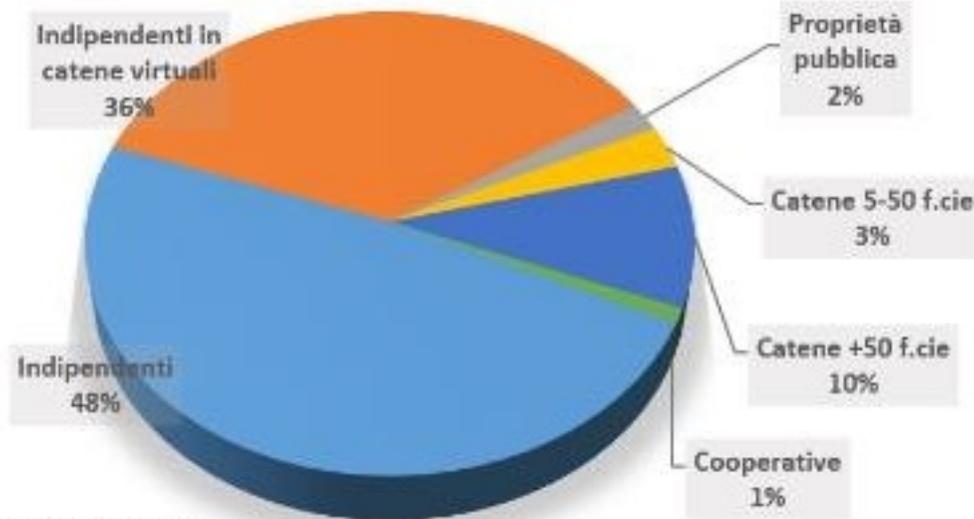
Farmacie **Comunali**

1656

**TOTALE**

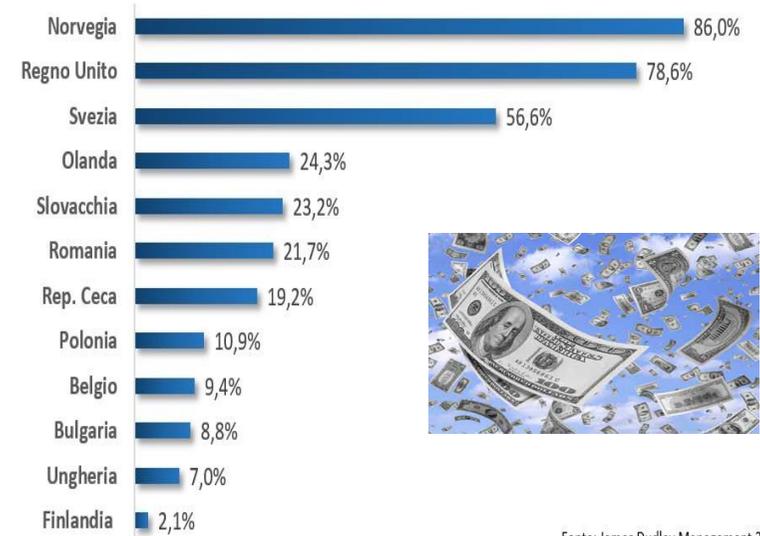
21459

# La proprietà delle farmacie in 20 Paesi Ue



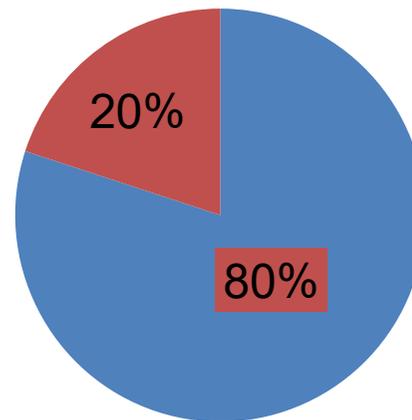
James Dudley Management 2015

## Farmacie in catena - Solo in tre Paesi sopra il 50%



Fonte: James Dudley Management 2015

## Next Scenario (capitale ) Farmacie in italia



**CATENE VIRTUALI**  
Farmacisti proprietari dell'esercizio

■ Indipendenti ■ Capitale



2018

Drug  
Supply  
Chain

# Catene virtuali 2018: rimane forte l'individualità



internazionali

1300

nazionali

4200

Indice di fedeltà  
35-40%  
(affidamento del  
70% del fatturato)



## DRONI E FARMACI A DOMICILIO: NOVITÀ NEL MONDO DELLA SALUTE



Cosa stai cercando?

**DotNet**

News > Canali > Minisiti > Blog > Social > Toolbox >

### Nasce in Toscana la piattaforma logistico digitale farmaceutica



AZIENDE | REDAZIONE DOTNET | 21/03/2018 19:50

Intesa siglata da Mise, Regione e aziende

Firmato al Mise, tra dieci soggetti pubblici e privati, un protocollo d'intesa per realizzare nell'area dell'interporto di Livorno, una piattaforma logistico digitale a supporto delle industrie che operano nel settore delle scienze della vita e che



UK world sport football opinion culture business lifestyle fashion environment tech travel

home

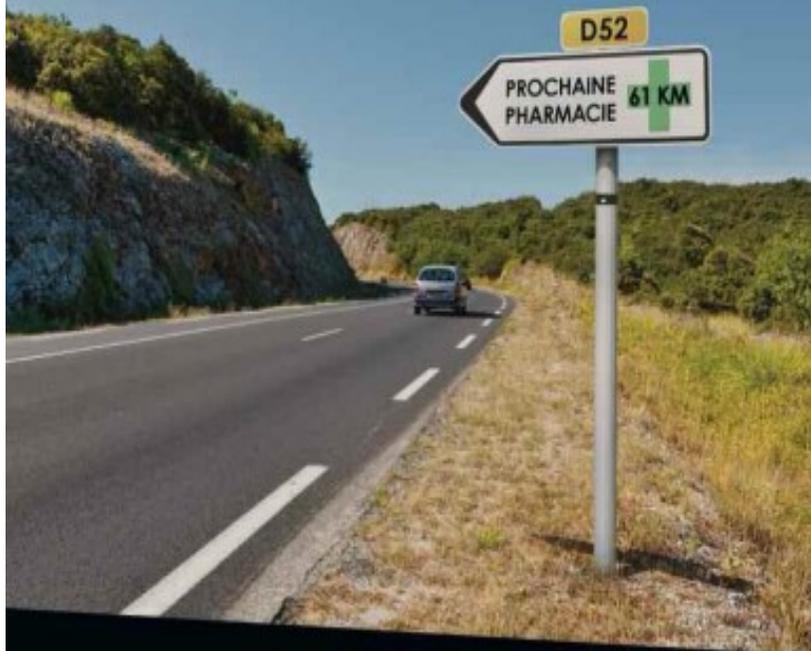
**Healthcare Network** Technology could redefine the doctor-patient relationship  
Richard Vize

Artificial intelligence is already making inroads into the NHS and could have profound effects on the medical workforce

Welcome to the Guardian. This site uses cookies. Read our policy.



En France,  
**1 Pharmacie**  
sur **2** va mourir !



Vous imaginez 6 pharmacies en Lozère ?

...**Nous NON !**

Votre santé mérite **la proximité**  
**d'un professionnel de santé** 24h/24 et 7j/7.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :

[1pharmaciesur2vamourir.fr](http://1pharmaciesur2vamourir.fr)



FarmaciaVirtuale.it

L'informazione Indipendente per il Mondo della Farmacia

☰ ELEZIONI POLITICHE 2018 GESTIONE FARMACIA ▾ PROFESSIONE FARMACISTA ▾ VIDEO ▾



## Farmacie in Svizzera, cresce il numero di attività. Ma il 25% rischia di chiudere

*Uno studio conferma la lenta crescita del numero di farmacie in Svizzera, ma per una su quattro l'utile operativo non supera i 50.000 franchi.*

18 Set 2017 05:10

Il numero di farmacie presenti sul territorio della Svizzera continua a crescere, sebbene in modo lento. Il totale ha raggiunto quasi le 1.800 unità: tre anni fa, nel 2014, il dato era fermo a 1.764, mentre ora si è arrivati a quota 1.792. A riferirlo è la stampa elvetica, che cita uno studio pubblicato il 14 settembre dalla Società svizzera dei farmacisti PharmaSuisse. Il quadro tracciato nel documento - intitolato "Inchiasta

### CONCORRENZA FARMACIE



Liberalizzazioni, Branca (FNPI):  
«Fuorviate le parole del  
candidato M5S alla presidenza...



# Lo scenario dell'avvento del capitale nel Pharma Retail

## Per il capitale "cherrypicker" non è il fatturato della farmacia che fa il prezzo

Posted 19 marzo 2018



I prezzi con cui il capitale sta acquistando farmacie nelle aste giudiziarie che si susseguono lungo lo Stivale non traggano in inganno i farmacisti titolari: non fanno testo e non possono essere presi a riferimento per individuare i coefficienti medi ai quali comprano questa o quella catena. Perché chi acquista una farmacia all'asta con un rapporto di 1,2 sull'ultimo fatturato, logoro per le traversie fallimentari, in realtà è come se rilevasse a 0,8 rispetto al giro d'affari che ritiene di mantenere "a regime" dopo avere riavviato l'azienda. E' una delle valutazioni che arrivano dagli addetti ai lavori dopo poco più di un semestre di compravendite dall'entrata in vigore della Legge sulla concorrenza, nell'agosto scorso.



Home > Aziende > Farmacie francesi, la catena low-cost Lafayette passa ad un fondo d'investimenti. E...

Aziende

## Farmacie francesi, la catena low-cost Lafayette passa ad un fondo d'investimenti. E preoccupa i farmacisti

Dopo l'acquisto della catena di farmacie francesi low-cost Lafayette da parte di un fondo d'investimenti di banca Rothschild, i farmacisti riflettono sulle possibili contromisure.

Da FarmaciaVirtuale.it - 27 Feb 2017 05:00



Sono passati più di dieci anni da un evento che ha inciso in modo profondo sulle farmacie francesi. Era il 2005 e l'impresa di Tolosa



**federfarma.it**  
federazione nazionale unitaria titolari di farmacia

Edicola > Ultime notizie > Federfarma-Federfarma Servizi: unire le reti di farmacie indipendenti

Edicola

### Federfarma-Federfarma Servizi: unire le reti di farmacie indipendenti

14/07/2017 00:29:23

Con il ddl concorrenza sul rettilineo finale, diventa indispensabile disporre di una mappa delle diverse esperienze aggregative avviate localmente dalle farmacie, così come della presenza nei vari territori della distribuzione intermedia. Una mappa che provvederanno Federfarma e Federfarma Servizi a disegnare, grazie a uno studio congiunto che dovrà poi fare da

Notizie correlate

29/04/2017

#### Fallimenti, Il Giornale lancia l'allarme ma le cifre non convincono

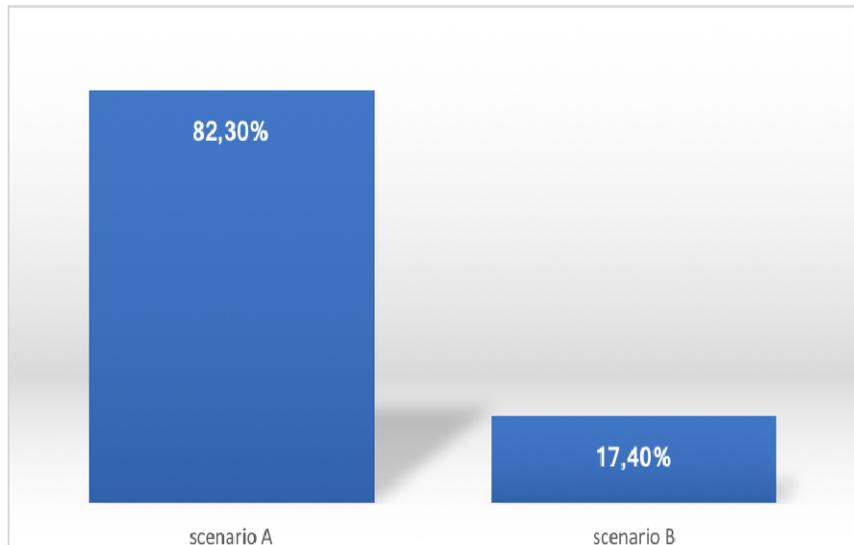
Da business senza rischi, l'azienda farmacia sarebbe ormai diventata un'attività d'impresa dall'elevato tasso di "mortalità". Soprattutto a Milano, la capitale economica del Belpaese, dove di recente

roberto.adrower@gmail.com



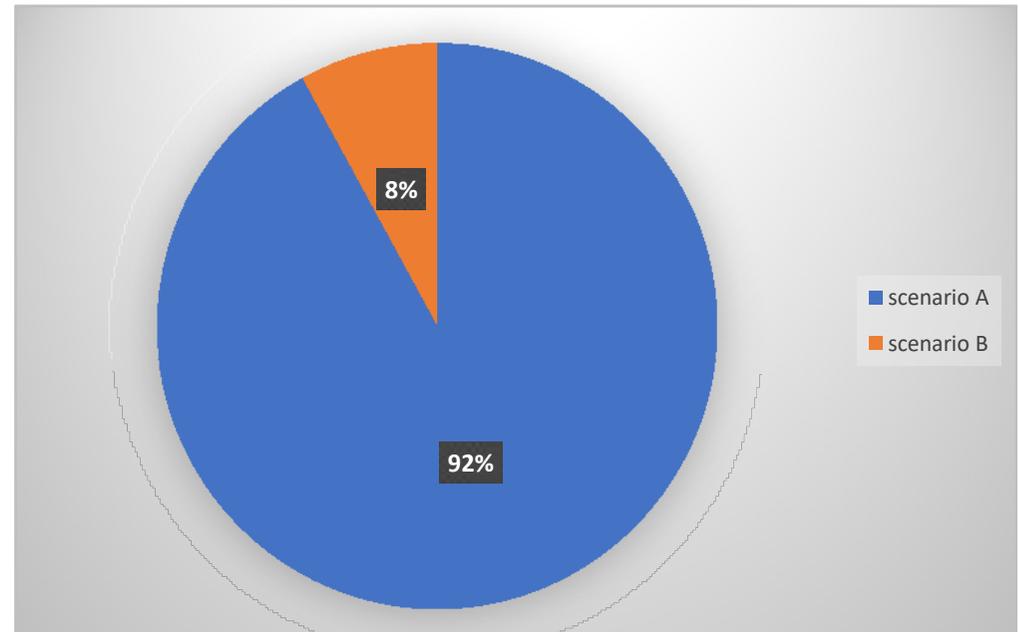
## Quali saranno gli scenari possibili con l'ingresso del capitale?

- **19 tra Politici, dirigenti amministrativi di Aziende Sanitarie Locali e Aziende Private**



- Scenario A Capitale: “accorciamento della filiera del farmaco”
- Scenario B Alle farmacie di capitale ed indipendenti si aggiungono le farmacie non convenzionate autonome e/o dentro strutture della GDO.

- **31 tra Farmacisti, Medici ed Informatori Scientifici**



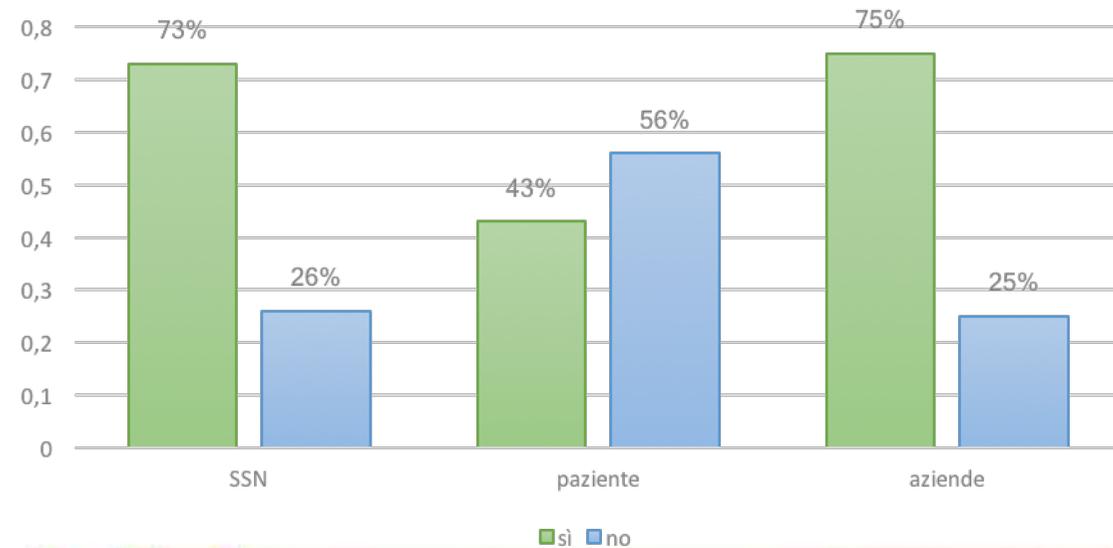
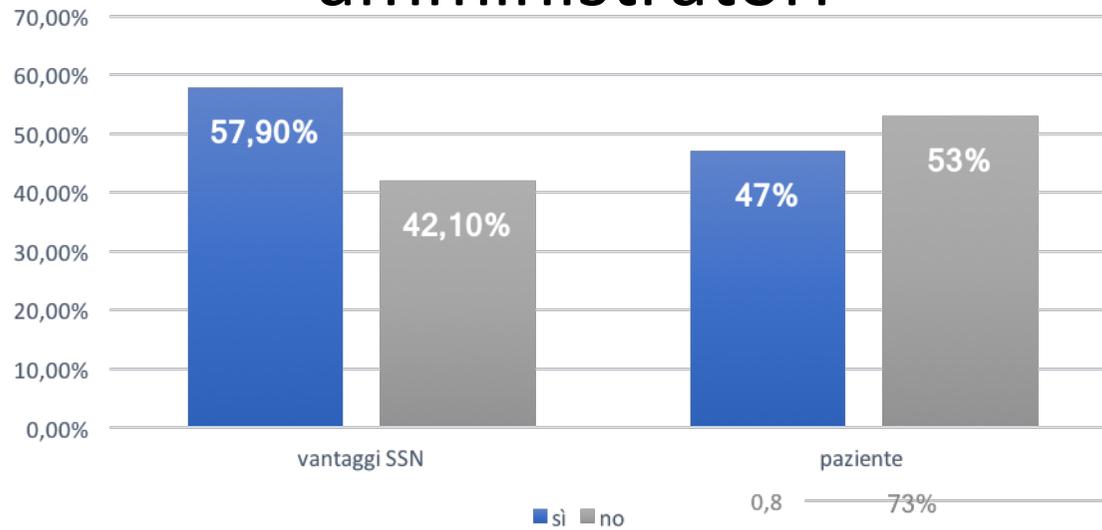
Evoluzione della Farmacia: il farmacista nuova figura per il marketing farmaceutico 2017





- amministratori

- Farmacisti, medici,  
ISF



Evoluzione della Farmacia: il farmacista nuova figura per il marketing farmaceutico 2017



# Le farmacie indipendenti



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

## BRAND IDENTITY for Independent and Start-Up Pharmacies

Post By: admin Date: February 5, 2016 Category: pharmacy



Marketing Business Future Life

## Marketing di prossimità: ritorno al futuro per i negozi

I negozi fisici che vogliono sopravvivere all'e-commerce hanno nel marketing di prossimità un grande alleato

Aggiungi ai preferiti

Leggi dopo

SHARE

1750



RI Retail Institute  
ITALY

# Farmacia dei servizi

Sezione: FATEBENEFRAPELLI

la Repubblica.it  
Il mondo in diretta 24 ore su 24

Notizia del: 29/11/2016  
Foglio: 1/2

NETWORK **L'Espresso** **LE INCHIESTE** 29 novembre 2016 - Aggiornato alle 18:13 LAVORO ANNUNCI ASTE

**R.it** **ROMA**

Municipi: I II III IV V ALTRI AREA METROPOLITANA REGIONE Cerca nel sito METEO

Home Cronaca Sport Foto Ristoranti Annunci Locali Cambia Edizione Video

## Roma, visite al Fatebenefratelli prenotabili in 15 farmacie

*L'iniziativa, a partire da dicembre comprende anche esami diagnostici e radiologici*

29 novembre 2016

Avvicinare il paziente al medico specialista: ridurre le distanze e i tempi di attesa delle visite attraverso un servizio di prenotazione rapido, accessibile

**ULTIM'ORA LAZIO** [Le altre notizie](#)

**Roma, 18:10**  
TERREMOTO, SCOSSA 4.4 IN PROVINCIA AQUILA: EPICENTRO A 11 KM AMATRICE

**Roma, 17:45**  
MOBILITÀ, AUTO IN SOSTA SULLE ROTAIE: DISAGI PER TRE ORE A TRAM 3

**Roma, 17:15**  
FREDDO, CAMPIDOGGIO: AL VIA PIANO, STANZIATI OLTRE 1MLN EURO

CASE MOTORI LAVORO

**CERCA UNA CASA**

Vendita  Affitto  Asta Giudiziaria

Provincia



# Vari modelli in evoluzione

**MARK UP** PRIMA FILA MARKETING & CONSUMI PROTAGONISTI QUADERNI REAL ESTATE & FRANCHISING STRUMENTI & TECNOLOGIE

NEWS I PIÙ VISTI LE OPINIONI MARK UP LAB EVENTI MAPPA DELLA DISTRIBUZIONE ACCEDI / REGISTRATI

f FACEBOOK G+ GOOGLE+ RSS TWITTER YOUTUBE

Home > Salute & Benessere > GVM: sanità privata e integrazione con le parafarmacie

## GVM: sanità privata e integrazione con le parafarmacie

Raffaella Pozzetti - 12 febbraio 2018

Condividi su Facebook Tweet su Twitter G+ P

MARK UP BASTA CAOS

Abbonati a **MARK UP**

Edicola web

Iscriviti alla newsletter

Twitter

Mark Up @Mark\_Up\_

**MARK UP** PRIMA FILA MARKETING & CONSUMI PROTAGONISTI QUADERNI REAL ESTATE & FRANCHISING STRUMENTI & TECNOLOGIE

NEWS I PIÙ VISTI LE OPINIONI MARK UP LAB EVENTI MAPPA DELLA DISTRIBUZIONE ACCEDI / REGISTRATI

f FACEBOOK G+ GOOGLE+ RSS TWITTER YOUTUBE

Home > Salute & Benessere > Centro Santagostino: obiettivo supermercato della salute

## Centro Santagostino: obiettivo supermercato della salute

Raffaella Pozzetti - 13 marzo 2018

Condividi su Facebook Tweet su Twitter G+ P

MARK UP BASTA CAOS

Abbonati a **MARK UP**

Edicola web

Iscriviti alla newsletter

Twitter

Mark Up @Mark\_Up\_

**MARK UP** PRIMA FILA MARKETING & CONSUMI PROTAGONISTI QUADERNI REAL ESTATE & FRANCHISING STRUMENTI & TECNOLOGIE

Home > Da non perdere > CorofarSalute: evolversi valorizzando le proprie specificità

## CorofarSalute: evolversi valorizzando le proprie specificità

Raffaella Pozzetti - 24 aprile 2018

Condividi su Facebook Tweet su Twitter G+ P

MARK UP BASTA CAOS

Abbonati a **MARK UP**

Edicola web

Iscriviti alla newsletter

Twitter

Mark Up @Mark\_Up\_

#Cdi: la #sanità sotto casa mark-up.it/cdi-la-sanita-... via @Mark\_Up\_



# Pharma retail e scenario della rivoluzione digitale

Tgcom24 | Mondo

22 FEBBRAIO 2018 07:50

## Amazon lancia prodotti farmaceutici da banco: il titolo vola in Borsa

L'industria sanitaria teme una guerra al ribasso sul prezzo

LA SPESA SENZA CODE  
Amazon lancia a Seattle il supermercato senza casse né cassieri

Amazon lancia una linea esclusiva di prodotti farmaceutici da banco. E l'industria sanitaria trema temendo una guerra al ribasso dei prezzi soprattutto alla luce dell'effetto che il colosso di Jeff Bezos ha avuto sulle vendite al dettaglio. La battaglia con Walmart e un esempio dei "problemi" che Amazon è in grado di causare e i big farmaceutici temono di venir sottoposti alla stessa pressione



**Amazon entra nella distribuzione del farmaco in 13 stati USA TRATTATIVA CON I PHARMACY BENEFIT MANAGERS**

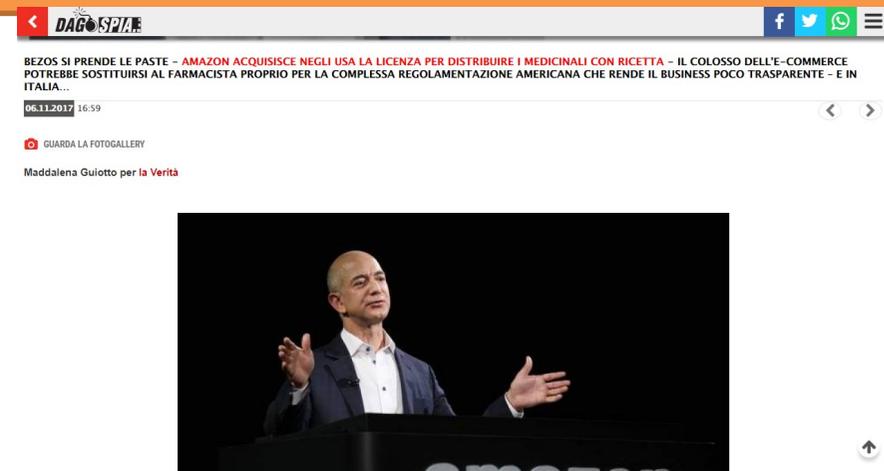
DAGOSPINA

BEZOS SI PRENDE LE PASTE - AMAZON ACQUISISCE NEGLI USA LA LICENZA PER DISTRIBUIRE I MEDICINALI CON RICETTA - IL COLOSSO DELL'E-COMMERCE POTREBBE SOSTITUIRSI AL FARMACISTA PROPRIO PER LA COMPLESSA REGOLAMENTAZIONE AMERICANA CHE RENDE IL BUSINESS POCO TRASPARENTE - E IN ITALIA...

06.11.2017 16:59

GUARDA LA FOTOGALLERY

Maddalena Guiotto per la Verità



Cosa stai cercando?

DottNet

News Canali Minisiti Blog Social Toolbox

Roberto Adrover

## Barra (Walgreens): Amazon non entrerà nel mondo delle farmacie

FARMACIA | REDAZIONE DOTNET | 22/03/2018 10:23

Il farmacista ha un ruolo che l'e-commerce non potrà mai avere: il rapporto col paziente

"Amazon punta sulle farmacie, ma non riuscirà mai a fare concorrenza al farmacista". Ornella Barra non ha dubbi e rilancia il ruolo del professionista che offre consulenza e vicinanza al paziente. Secondo quanto riportato dal giornale specializzato francese Le Quotidien du Pharmicien, Barra nel dichiararsi ammirata per il lavoro che sta facendo

I PIÙ LETTI

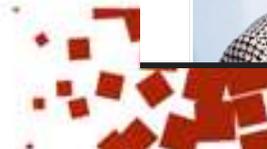
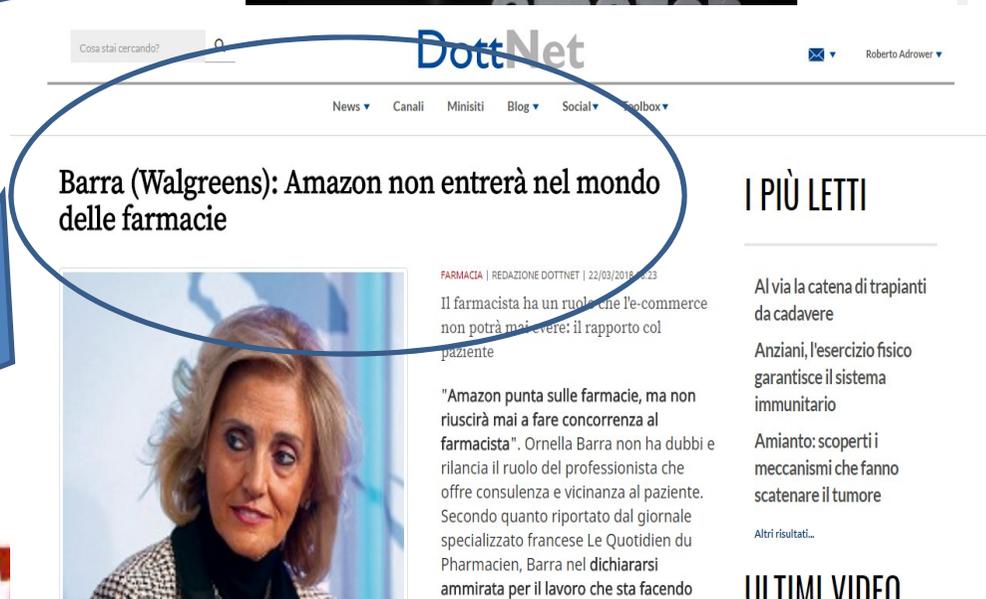
Al via la catena di trapianti da cadavere

Anziani, l'esercizio fisico garantisce il sistema immunitario

Amianto: scoperti i meccanismi che fanno scatenare il tumore

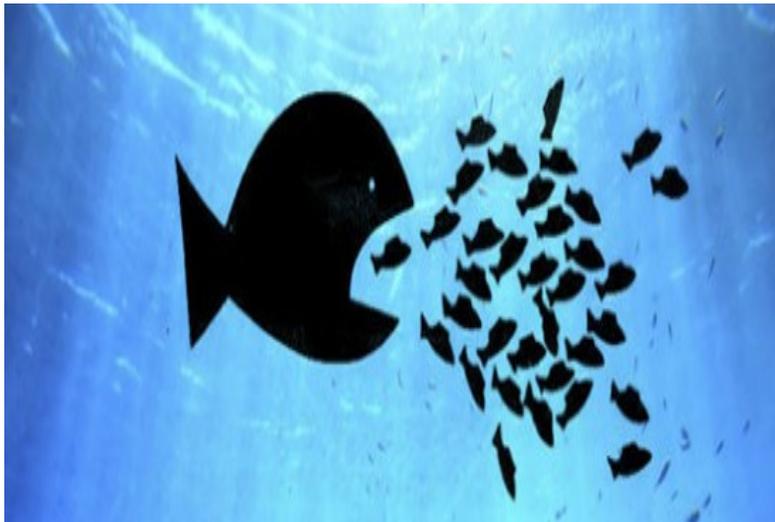
Altri risultati...

ULTIMI VIDEO





## Distribuzione farmaci : spazi di manovra in Italia ?



- La Distribuzione per Conto ai pazienti cronici modello distributivo di consegna al paziente ( vantaggio per le Regioni – svantaggio per la Distribuzione Intermedia e farmacie )
- **2,1MLD€/anno**
- Otc ,Integratori ,Device, (svantaggio per la Distribuzione Intermedia Farmacie Para e Corner – Industrie condizionando i fatturati)
- **11,5 Mild /anno**

Source :Giulio Cesare Pacenti Notiziario Chimico farmaceutico aprile 2018



# Otc uno sguardo in EU

QS Le Quotidien Santé

S'abonner à partir de 1€ S'inscrire gratuitement Se connecter

Le Quotidien du Médecin | Le Quotidien du Pharmacien | Le Généraliste | Décision Santé | Remède | Média | Santé Recrut Services

**LeQuotidien**  
du pharmacien.fr

Chercher sur le site

Feuilleter le journal

Télécharger l'appli



ACTUALITÉS

PHARMACIE ET MÉDECINE

GESTION ET MARKETING

OPINIONS

KIOSQUE

ANNONCES & TRANSACTIONS

Accueil / Actualité pharmaceutique / Menaces sur le...

RSS

PUBLICITE

## Menaces sur le monopole des OTC

Denis Durand de Bousingen | 30.04.2018

La Commission européenne envisagerait de desserrer, voire de supprimer totalement le monopole des pharmacies sur les médicaments OTC. C'est une véritable « bombe » qu'a lancée le président du syndicat des pharmaciens allemands, Fritz Becker, lors de l'ouverture de leur congrès économique annuel, en citant un document de travail européen allant dans ce sens.

Inscrivez-vous gratuitement Abonnez-vous à partir de 1€



VOTRE JOURNAL

Lundi 30.04.2018

**LeQuotidien**  
du pharmacien

Unions sacrées pour défendre les centres-villes

**À la Une - Union sacrée pour défendre les centres-villes**

**Téléprésence - Un robot pour sortir l'enfant de l'hôpital**

Abonnez-vous à partir de 1€



**RI** Retail Institute  
ITALY



# Grande distribuzione, per le catene italiane la spesa online è quasi inesistente

19 Feb 2018

## Altri Argomenti

E e-commerce

G GDO

R Retail 4.0

Il tasso di penetrazione dell'e-commerce food and grocery sul totale del settore è minimo, lo 0,5%: lo dice un report di Mediobanca. Nel 2016 Esselunga ha dichiarato vendite su Internet per 158 milioni (2,1% del fatturato), Coop Alleanza 3.0 è appena allo 0,03%. Ma l'attività è ancora poco documentata

In Italia crescono gli acquisti online di generi alimentari, anche se in maniera decisamente inferiore rispetto ad altri Paesi, perciò il settore sta diventando terreno di continua sperimentazione ed evoluzione di



■ RICERCHE

## ecommerce: il 31% degli acquisti su pc è preceduto da un clic su mobile

*Nuovi dati globali confermano il ruolo sempre più importante degli smartphone e delle strategie omnicanale nell'ambito dell'ecommerce. L'analisi di Criteo*

di Simone Freddi 09 novembre 2017



40



2



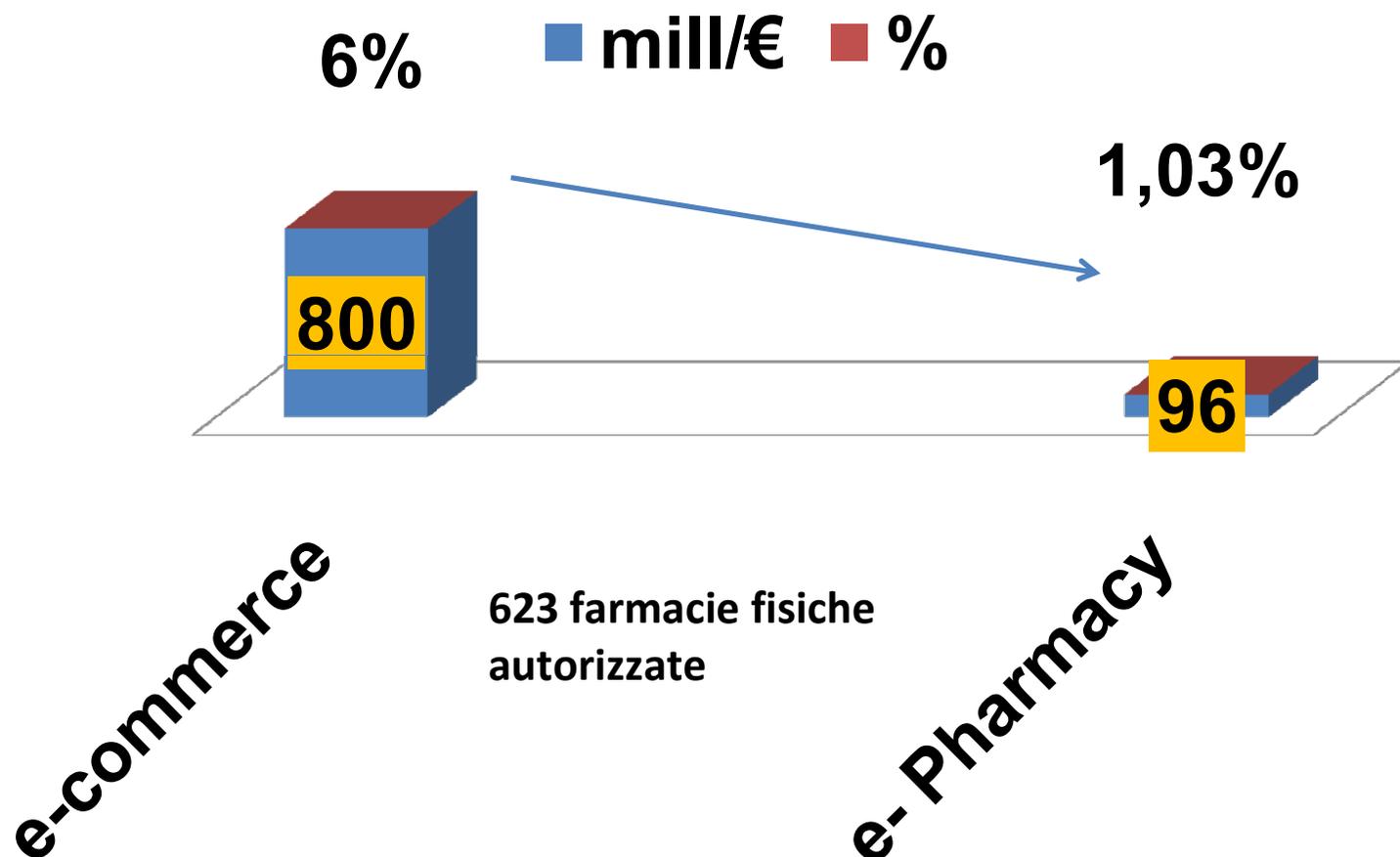
87



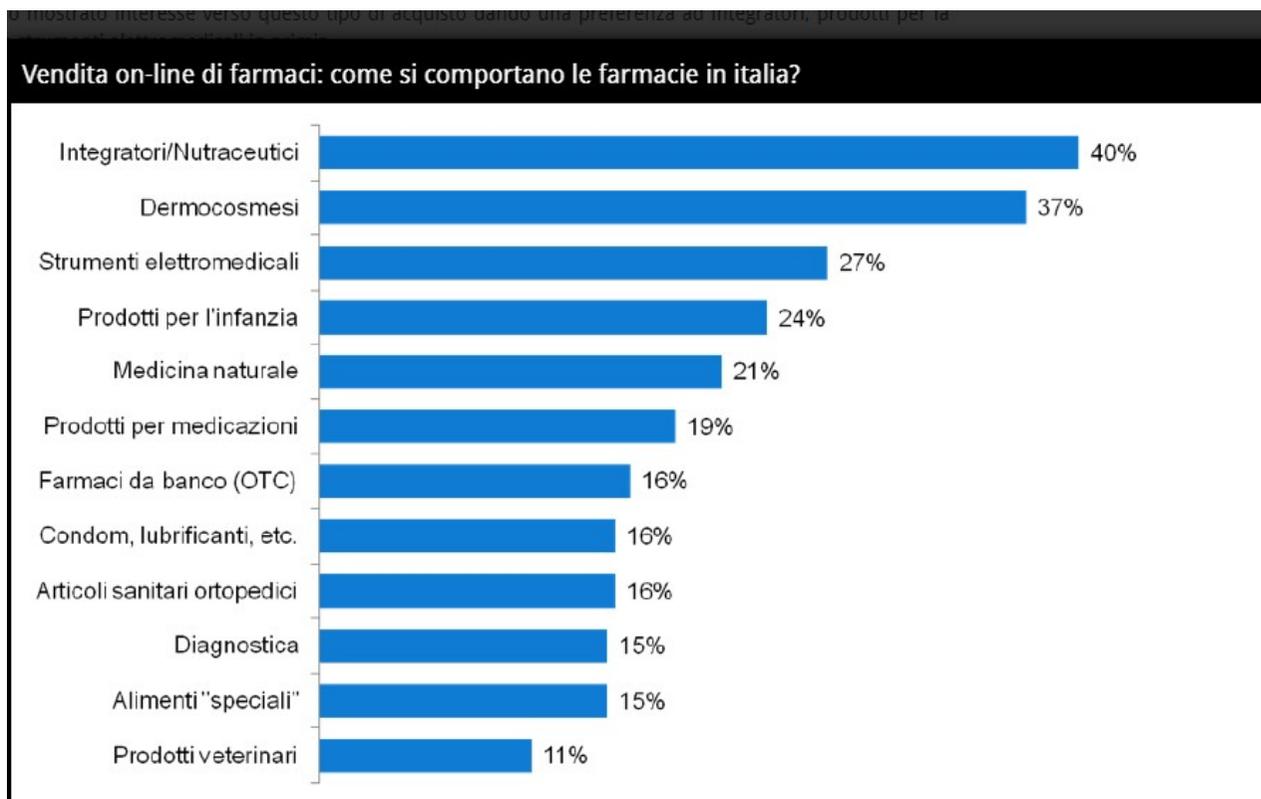
■ **Ultimi Articoli**



# Peso dell'e commerce ed e-pharmacy vs acquisto retail



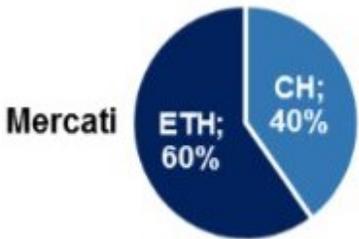
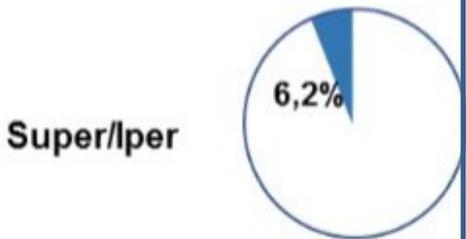
# Quali prodotti acquista il cliente dalle farmacie on line ?





11,5 CH  
Mild fatturato

2,1 DPC  
Mild fatturato



# Il caso Sop Otc Oggi

**Tab. 5 - Fonti di informazioni in caso di piccoli disturbi, per area geografica (val %)**

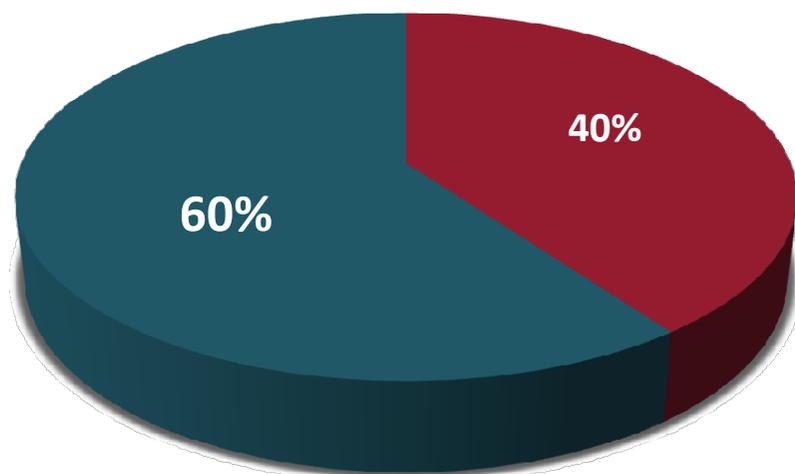
*In caso di piccoli disturbi/ malesseri, dove prende le informazioni per capire cosa fare?*

	Totale
<b>Esperti</b>	<b>79,4</b>
Medico di medicina generale	53,5
Farmacista	32,2
Medico specialista	17,7
<b>Web</b>	<b>28,4</b>
Siti Internet (siti sulla salute, scientifici, ecc.)	17,0
Siti Internet istituzionali come sito Ministero della salute, Istituto superiore di sanità, degli assessorati alla sanità delle Regioni, delle ASL, ecc.)	6,0
“Semplicemente Salute”	5,6
Social media /social network (Facebook, forum, blog, chat, ecc.)	2,4
<b>Media cartacei</b>	<b>4,2</b>
Pubblicazioni, riviste specializzate	2,5
Quotidiani con inserti salute	1,8
<b>Tv e/o radio</b>	<b>3,0</b>
Televisione	2,8
Radio	0,3
<b>Reti informali</b>	<b>17,2</b>
Familiari, parenti, amici, vicini, colleghi di lavoro	16,7
Associazioni dei pazienti	0,6



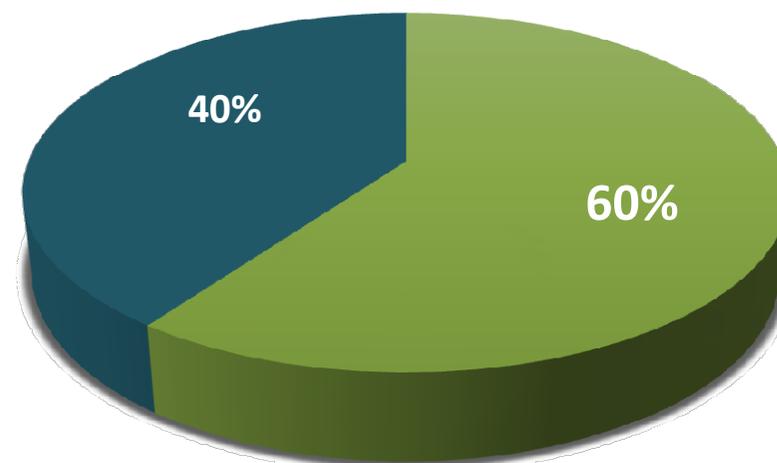
**Come si definirebbe di fronte all'acquisto di un farmaco?**

**SI DEFINISCONO CONSUMATORI**



■ CONSUMATORI ■ PAZIENTI

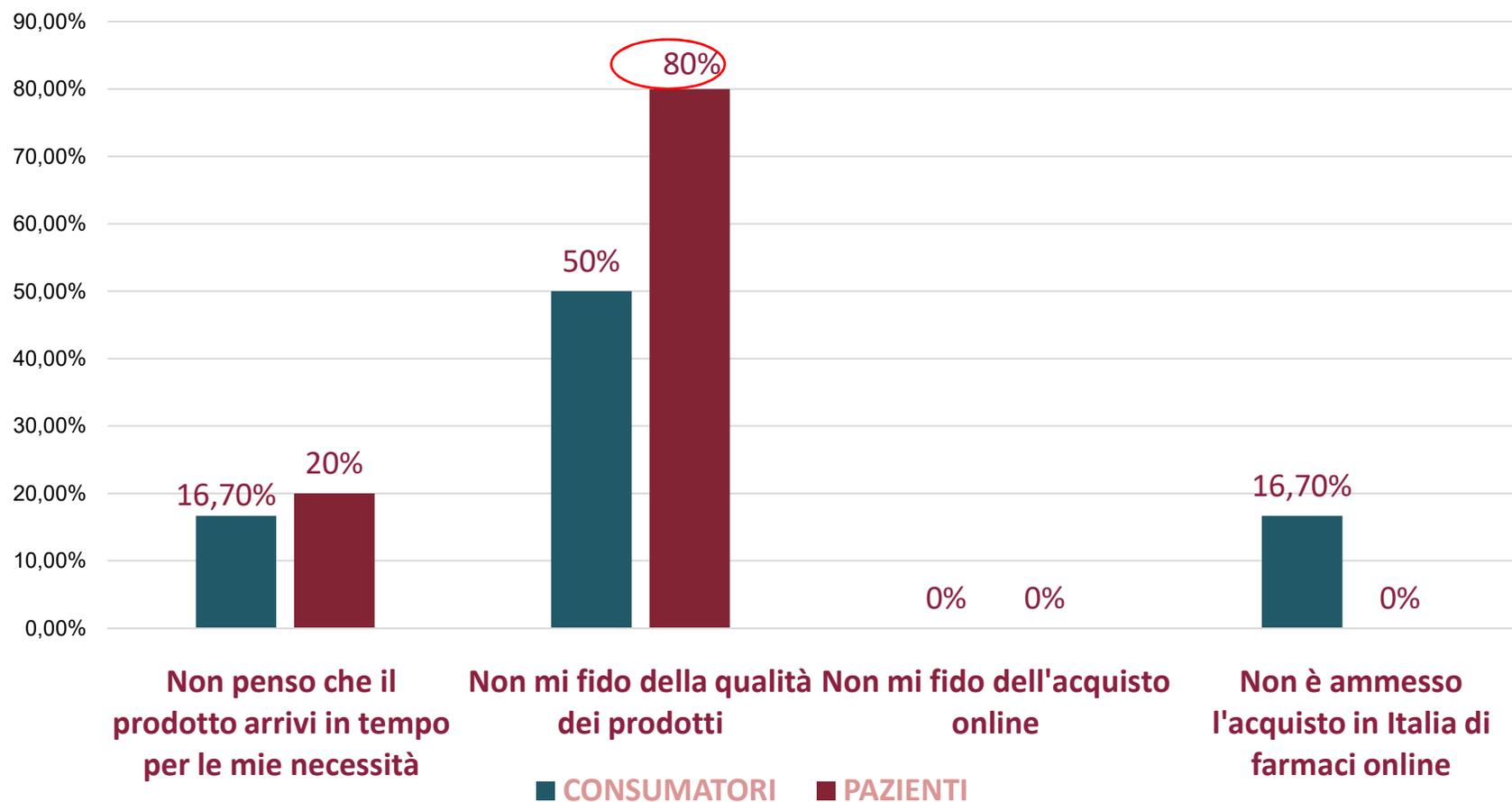
**SI DEFINISCONO PAZIENTI**



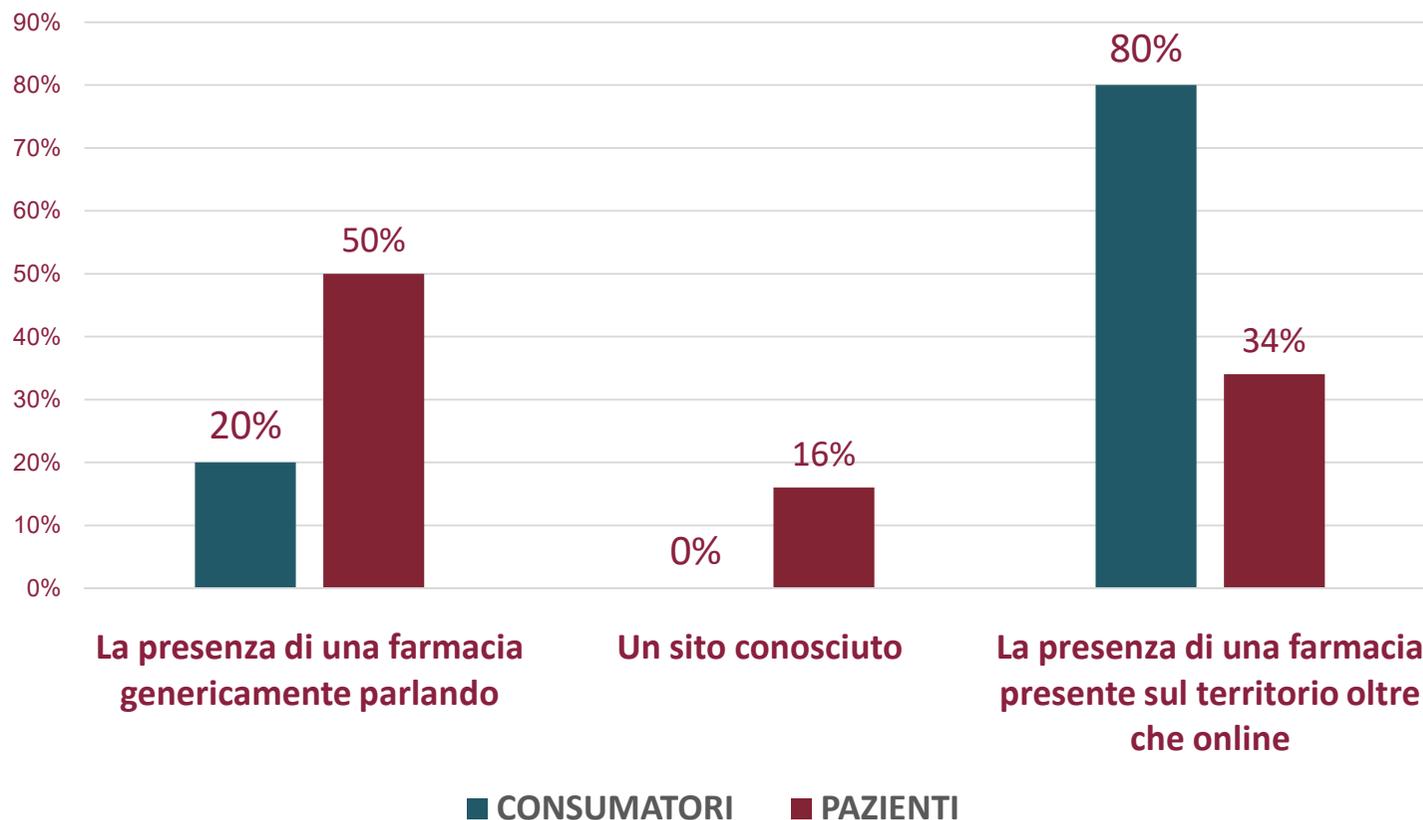
■ CONSUMATORI ■ PAZIENTI



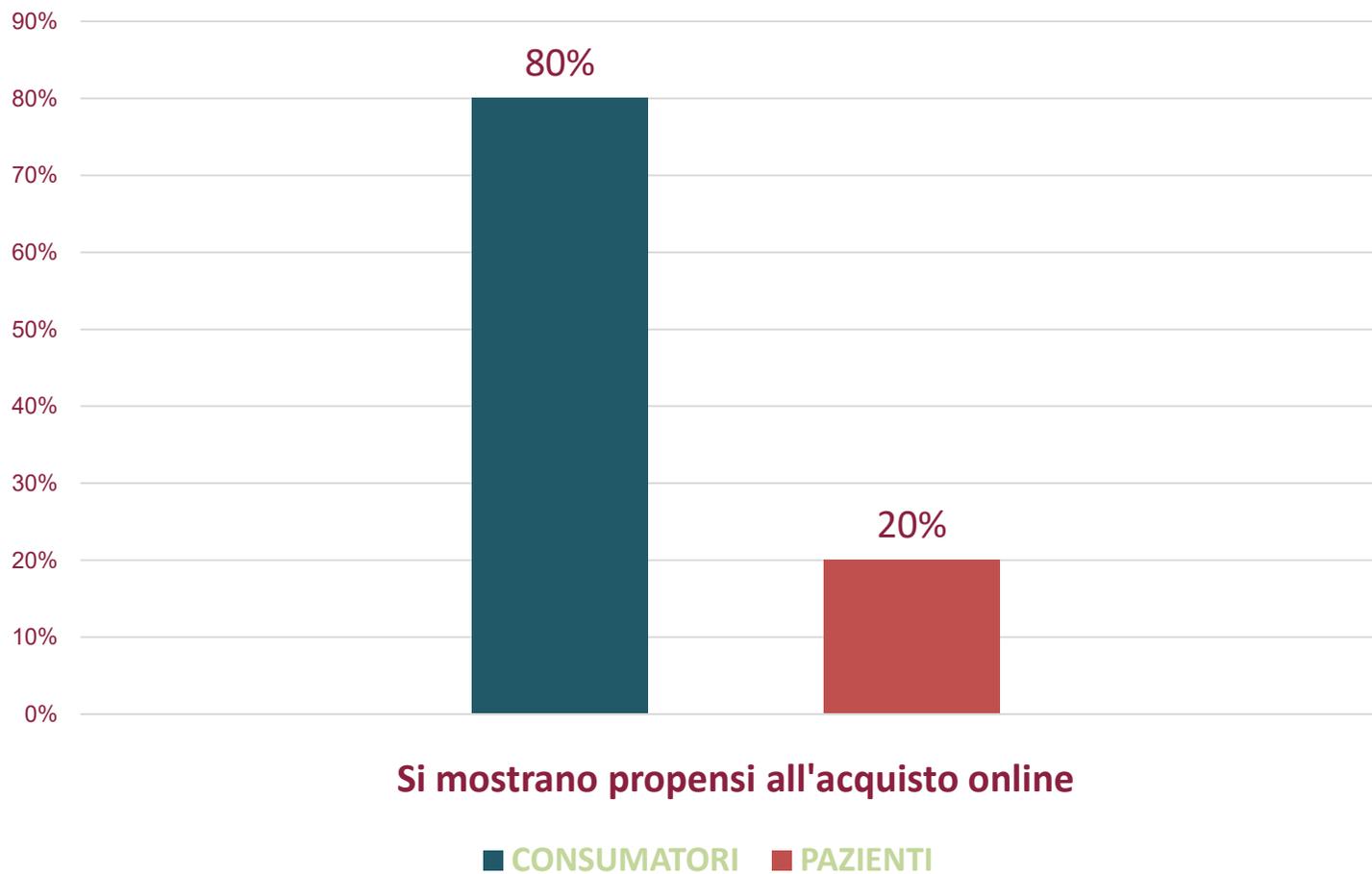
# Perché non acquisti farmaci online?



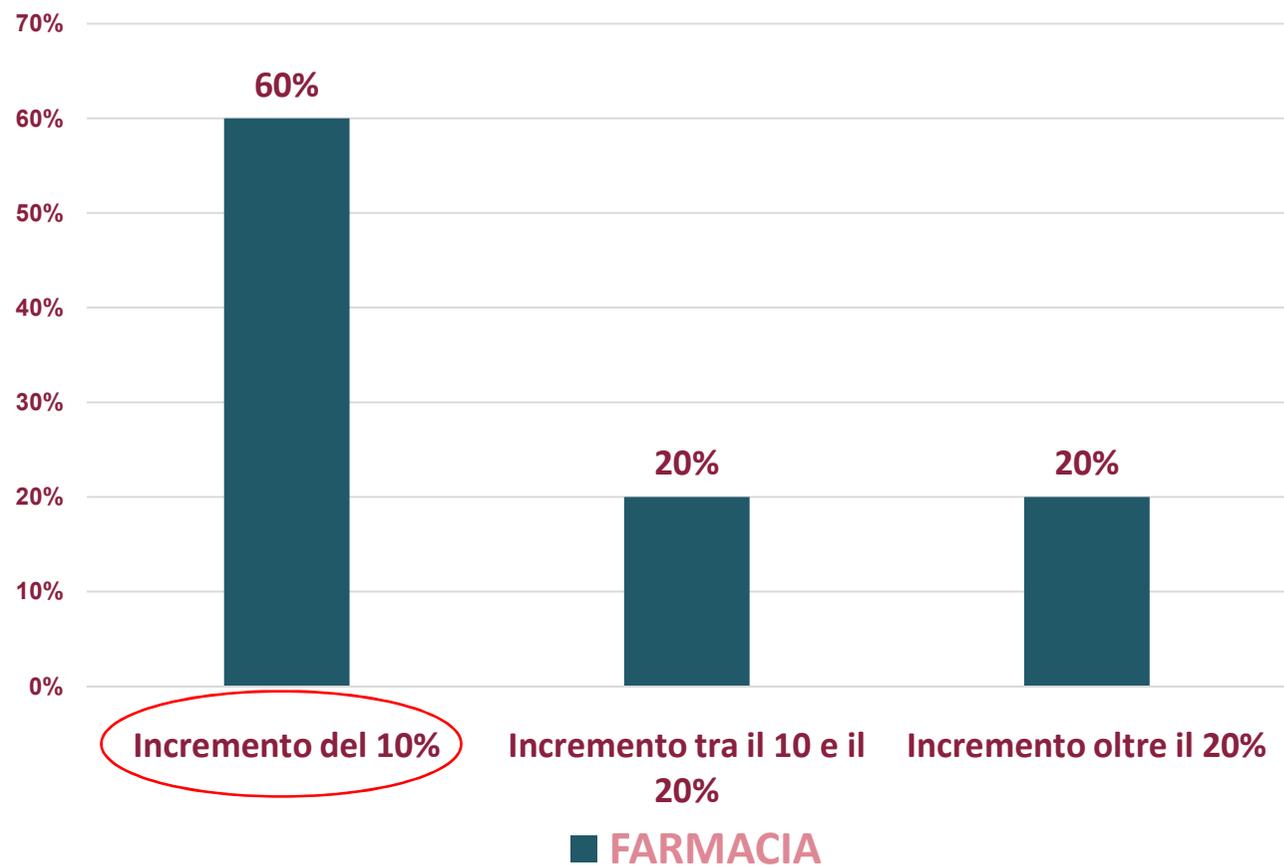
## Quali elementi garantiscono la sicurezza dell'acquisto online?



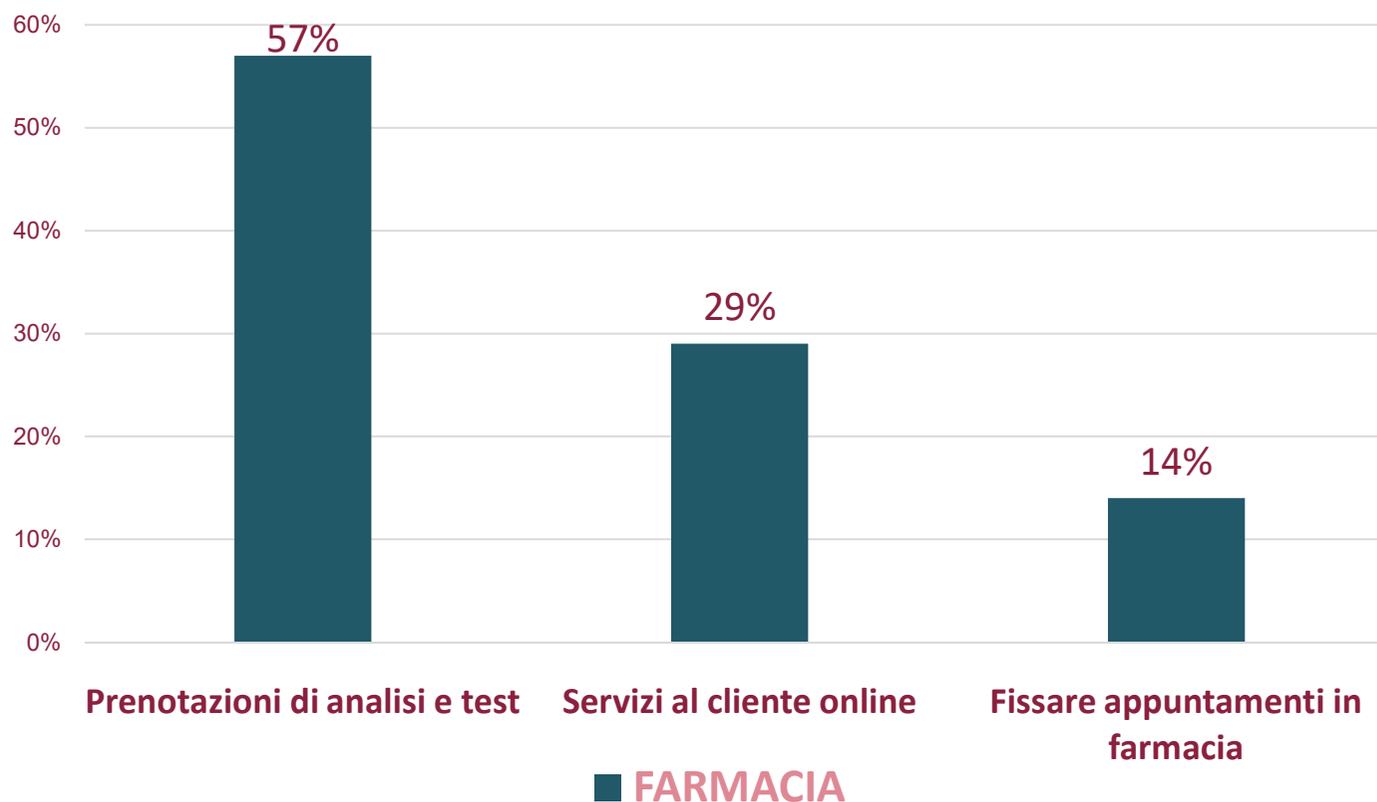
## Se ci fossero indicazioni chiare acquisterebbe farmaci online?



## Quali sono le sue previsioni in termini di incremento del fatturato?



## Quali servizi aggiuntivi possono trovarsi in un sito di vendite online di farmaci?



[FACEBOOK](#) [AMAZON](#) [CHARTS](#)

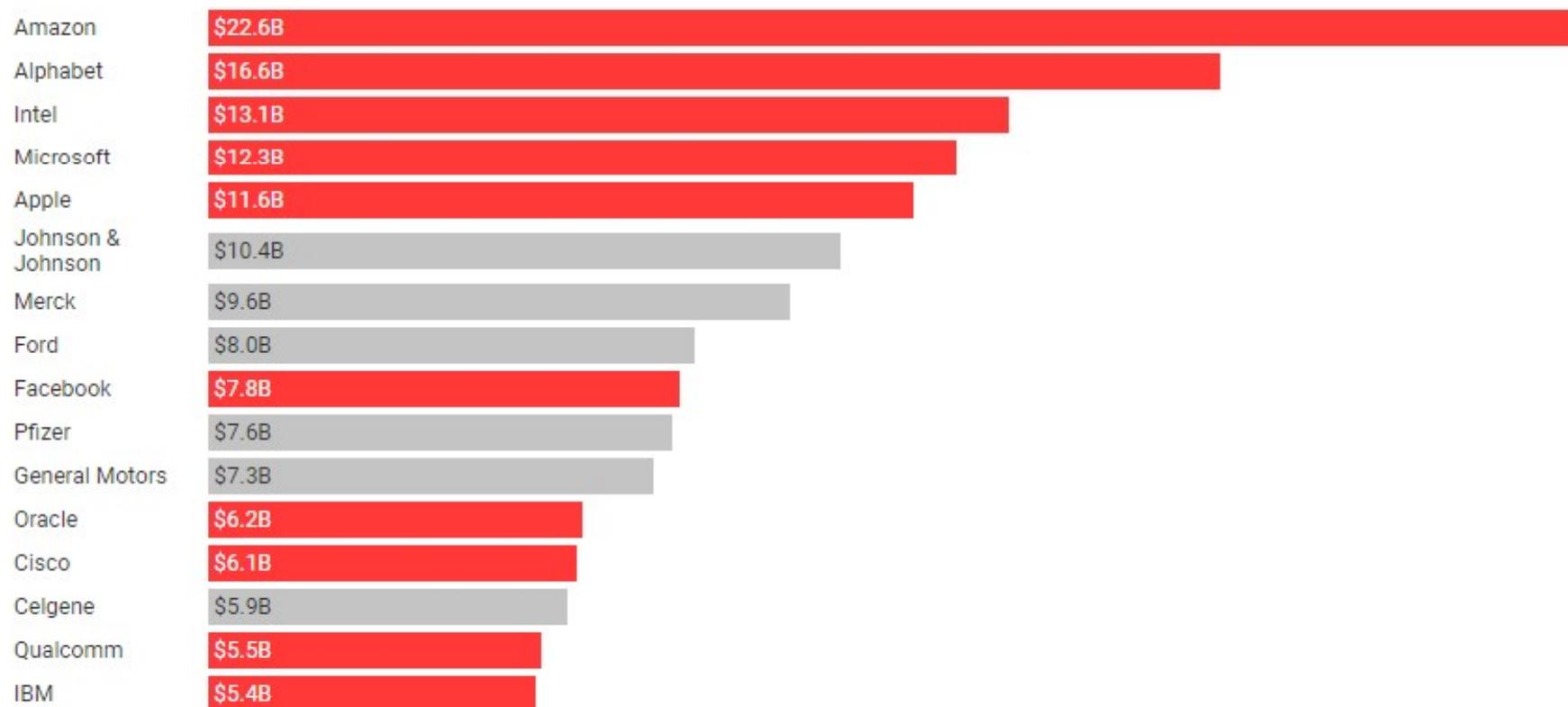
# Amazon spent nearly \$23 billion on R&D last year – more than any other U.S. company

Tech companies claimed the top five spots again this year.

By [Rani Molla](#) | [@ranimolla](#) | Apr 9, 2018, 11:36am EDT

## Top U.S. companies for R&D spending

■ Tech ■ Non-tech



*Data for latest fiscal year*

Source: FactSet • [Get the data](#) • Created with [Datawrapper](#)

# Perché Amazon investe un miliardo nei campanelli intelligenti

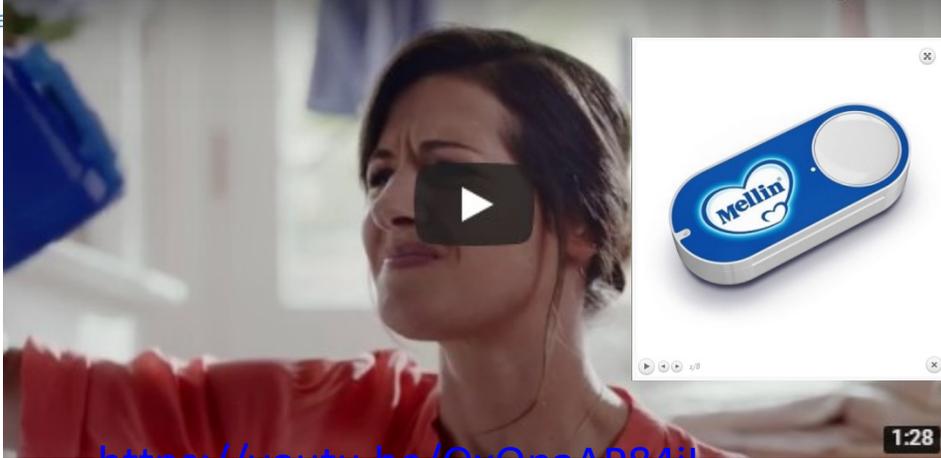
RELATED VIDEOS IMAGES



Ring - Easy Install



Dash Button: debutta in Italia il nuovo servizio Amazon



<https://youtu.be/QxQpaAP84II>

# Dialoga a distanza con il Cliente nella propria casa

AMAZON USA  
UN MODELLO  
PUSH



Roberto Adrower

20 agosto alle ore 13:00



Mi piace

Commenta



E' la sola Unique Selling Proposition ?



# Marketing Mix

## Le “quattro P”\*

- Prodotto
- Prezzo
- Punto vendita
  - (distribuzione)
- Promozione

## Le “quattro C”

- Customer value
- Costo per cliente
- Convenienza
  - (non economica)
- Comunicazione

*\*Classificazione del  
Prof. Jerome McCarthy, 1960*



# Gestire i processi con tutti i Canali di Comunicazione



1900



1950



2000



2018





IMPORTANZA DELLE  
COMUNITA' VIRTUALI



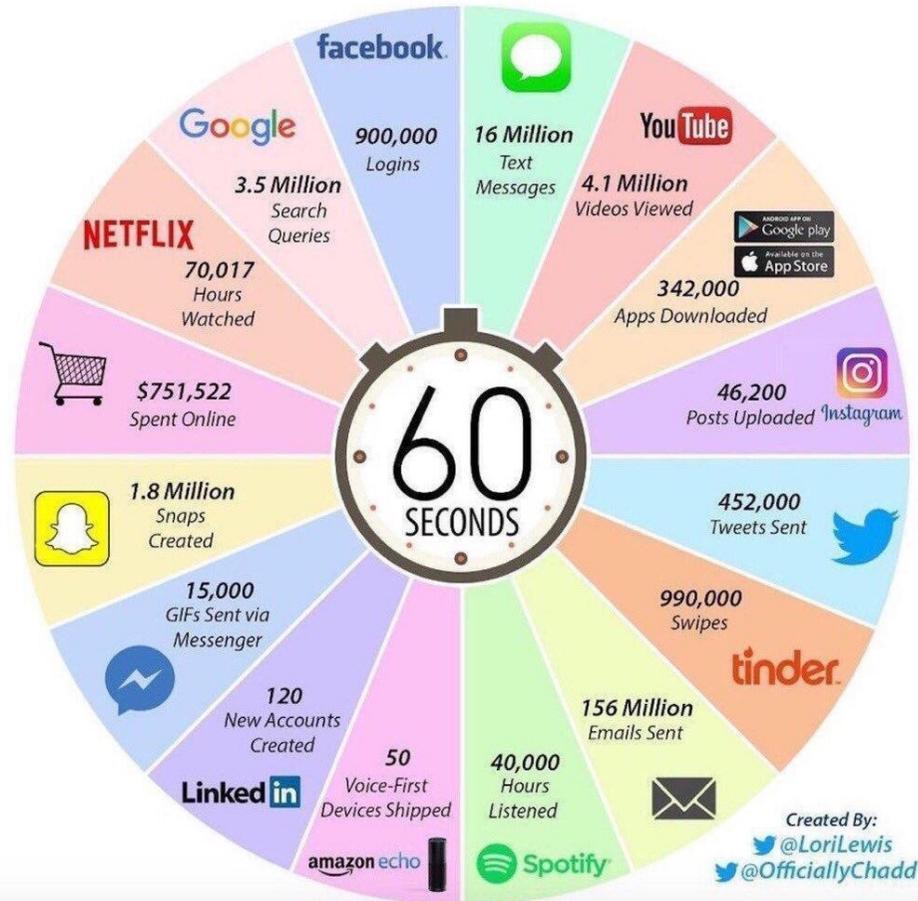
*Ricerca da parte dei professionisti sanitari di un'identità e un ruolo come counsellor on line*

|

# 1 minuto speso su internet . Come ?



## 2017 *This Is What Happens In An Internet Minute*





Home > Il Mensile > n.48 Anno IV - Aprile 2018 - "Generazione YouTube" > L'hai visto su YouTube?! Equivale a dire l'hai visto in TV di...

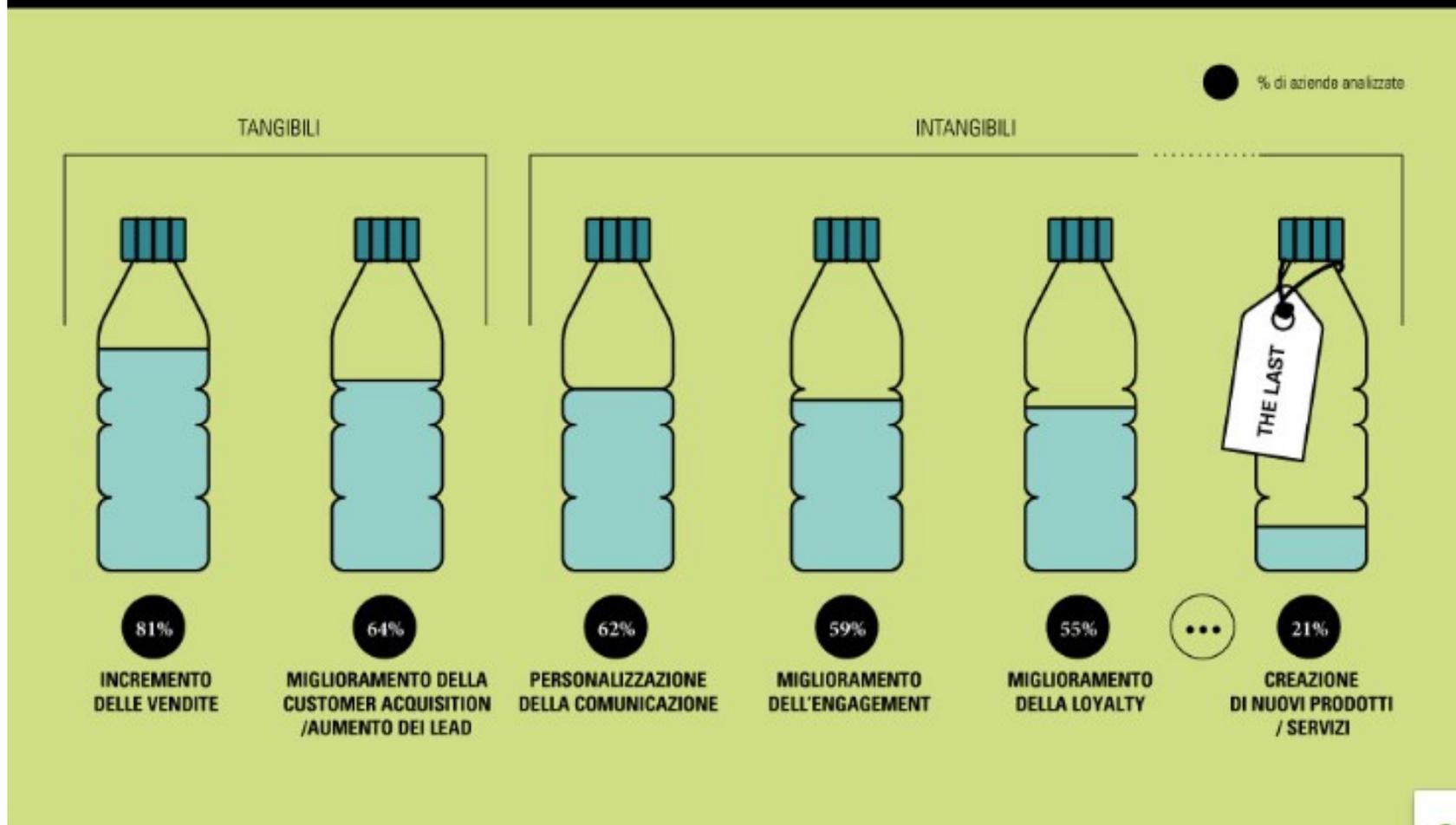
Articoli | Il Mensile | n.48 Anno IV - Aprile 2018 - "Generazione YouTube" | Rubriche | Social e New Media

## L'hai visto su YouTube?! Equivale a dire l'hai visto in TV di qualche anno fa!

By **Stefania Alvino** - 30 aprile 2018  51  0

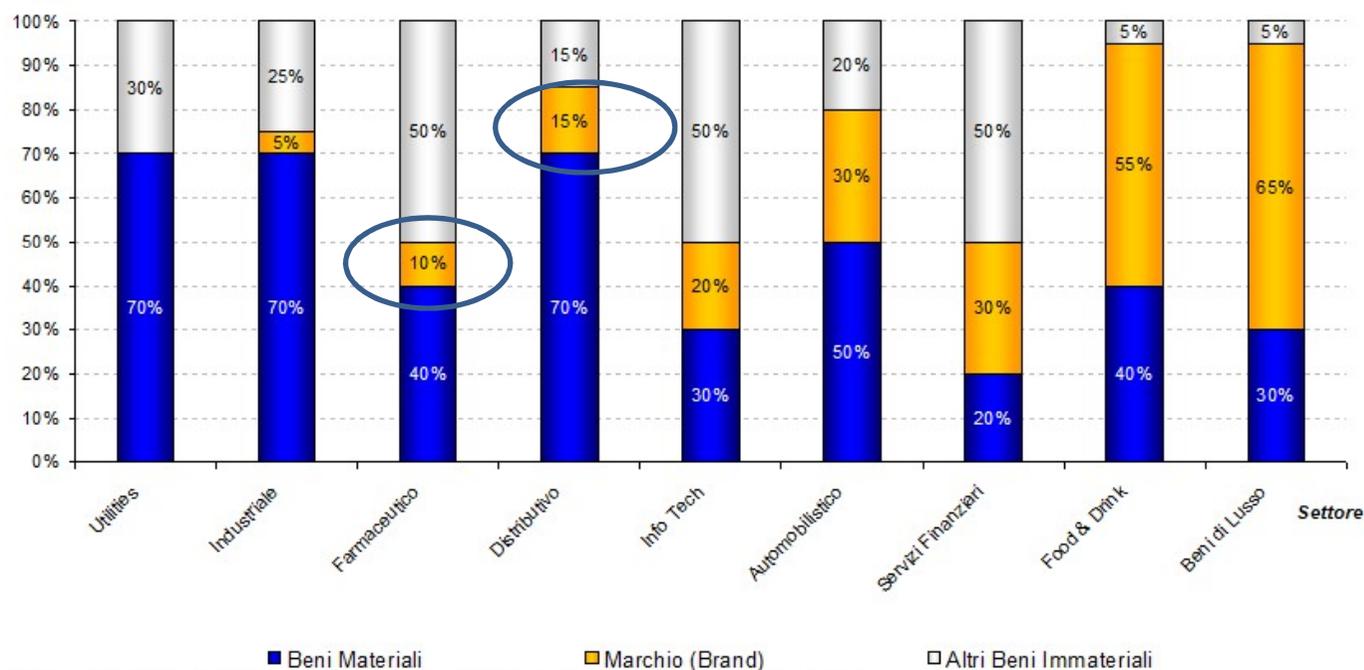


# I BENEFICI DELL'OMNICALITÀ



## Beni immateriali – intangibles e valore dell'impresa

- Una ricerca effettuata su un campione di 1.500 società quotate, aggregate per macrosetto di attività ha evidenziato che – tra gli *intangible assets* – il **marchio** detiene l'importanza relativa maggiore



Fonte: Gordon V. Smith, *Trademark Valuation*, New York, John Wiley & Sons, Inc.



# Farmacia nel mondo digitale

## PRINCIPALI RICHIESTE DEL PAZIENTE ON LINE



Parametri tangibili

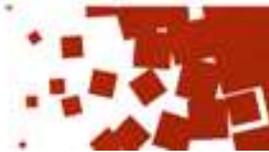
Creazione del valore

Gestione dei processi

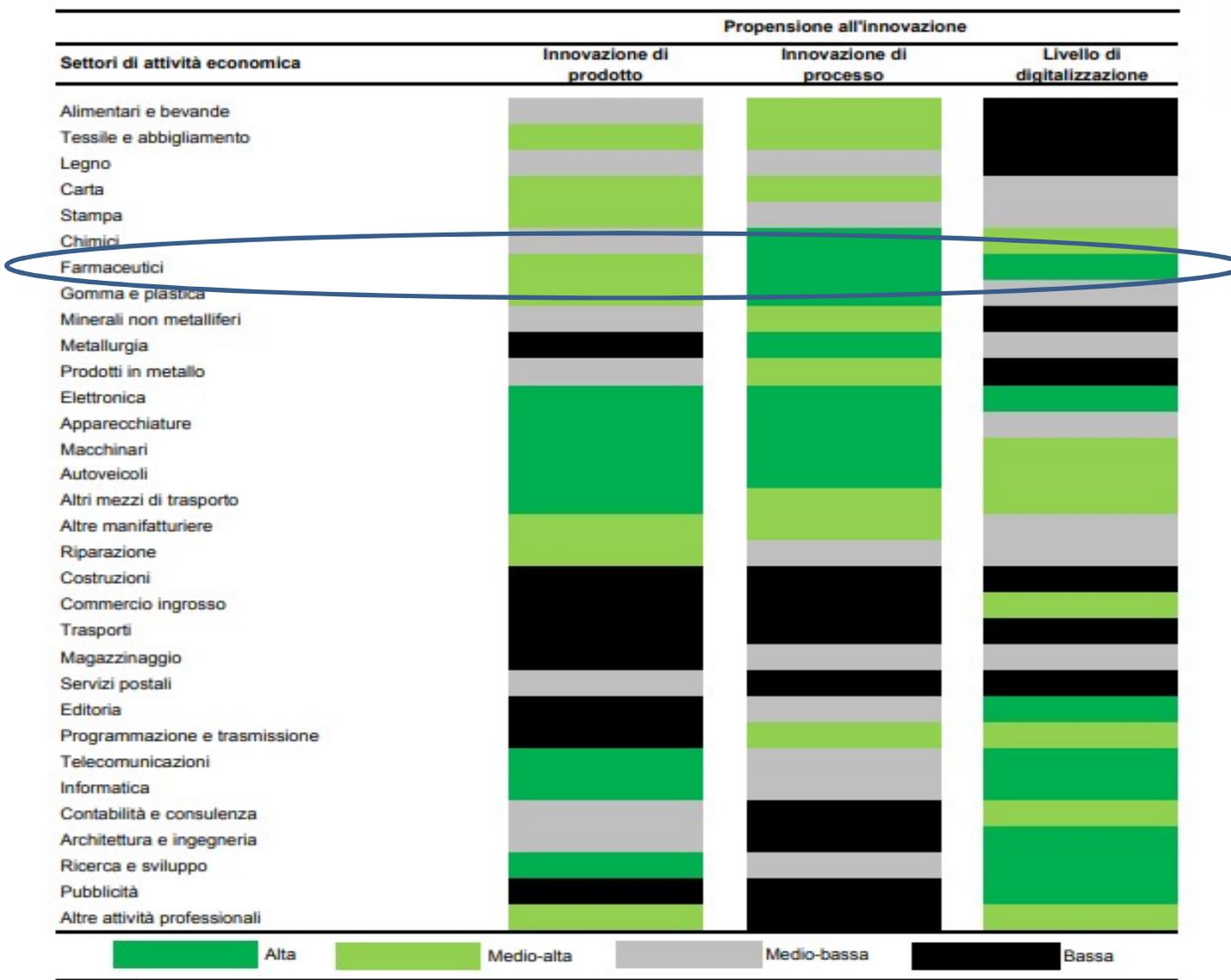
Parametri Intangibili

Orientamento al cliente

Sviluppo futuro



Prospetto 3.1 - Propensione all'innovazione di prodotto, all'innovazione di processo e livello di digitalizzazione, per settore di attività economica - Anni 2012-2014



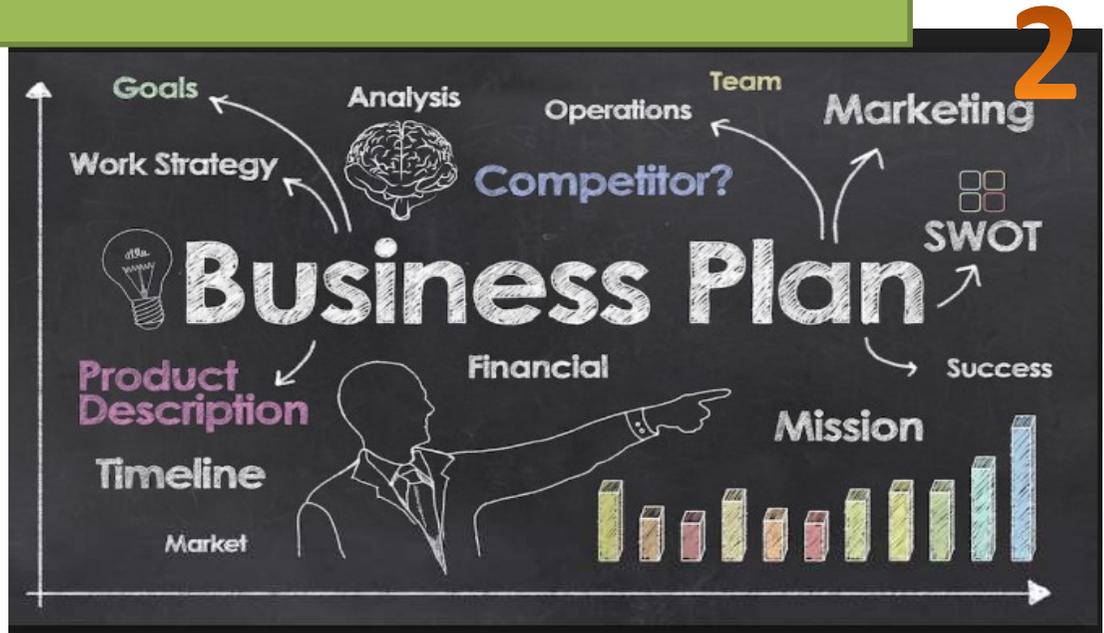
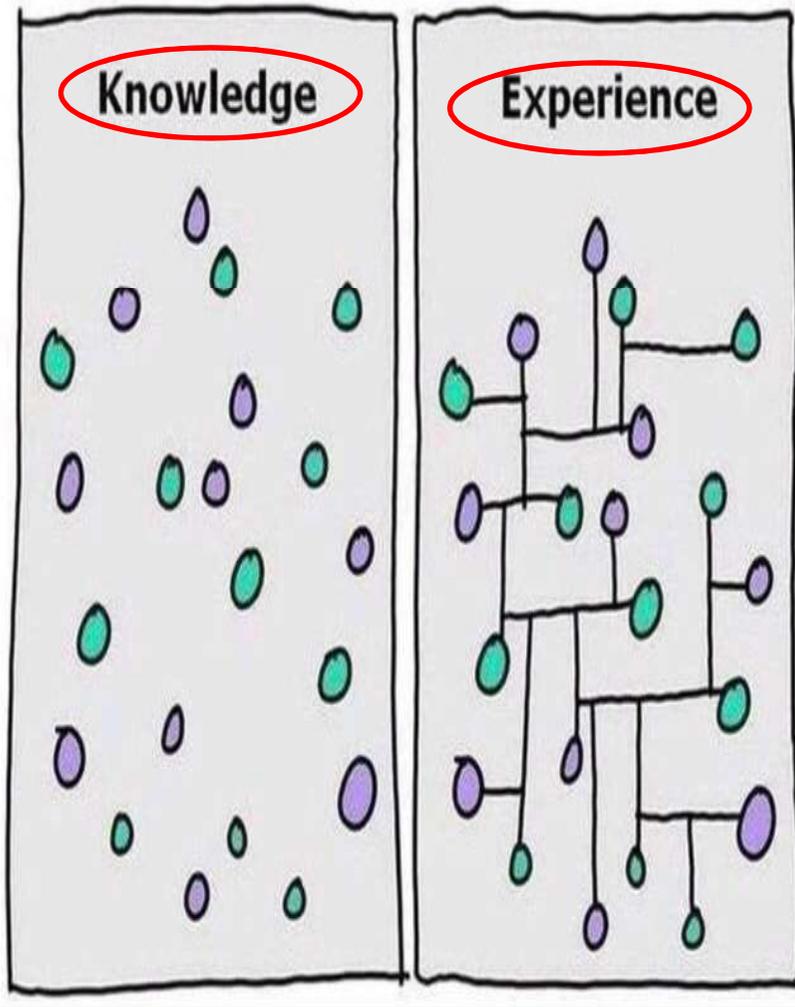
Fonte: Elaborazioni su dati Istat

# Che modello adottare ?

1

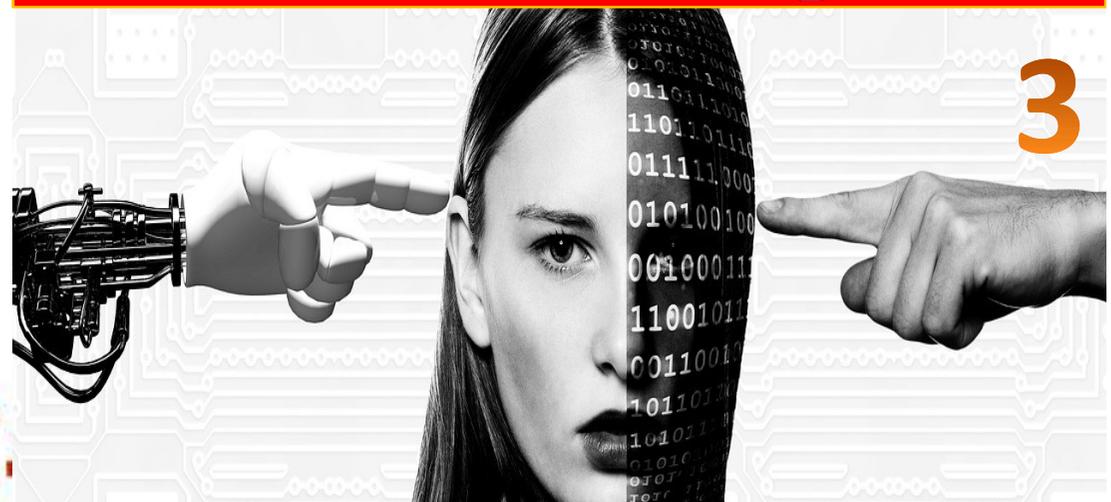
The key difference between knowledge and experience:

@house.of.leaders // #HouseOfLeaders



2

Talento + Tecnologia



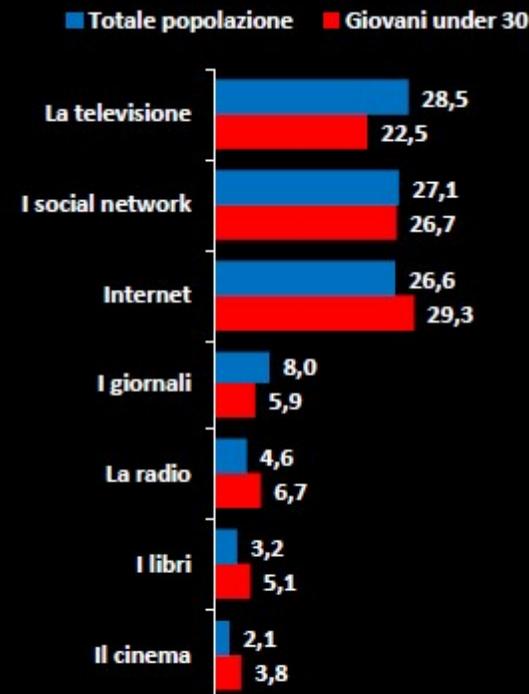
# I nuovi miti d'oggi

Come i media digitali hanno influenzato l'immaginario collettivo

Fattori ritenuti centrali nella società contemporanea	Totale popolazione	Giovani under 30
Il «posto fisso»	38,5	29,9
I social network	28,3	32,7
La casa di proprietà	26,2	17,9
Lo smartphone	25,7	26,9
La cura del corpo	22,7	23,1
Il selfie	18,9	21,9
L'insicurezza	17,8	16,0
Un buon titolo di studio	14,4	14,9
L'automobile nuova	10,2	7,4

Valori %.  
Fonte: indagine Censis, 2017

Mezzi che esercitano più influenza sull'immaginario collettivo



Quindi da un comportamento di acquisto ad un modello di influenza comunicativa



# PHARMACY OF MILLENNIALS: Challenges in Today's Pharmacy

Post By: admin Date: March 15, 2016 Category: pharmacy  
Tags: community pharmacy, independent pharmacy, millennials, pharmacy chain, Pharmacy Consultant, pharmacy design, Pharmacy Entrepreneur, pharmacy sales



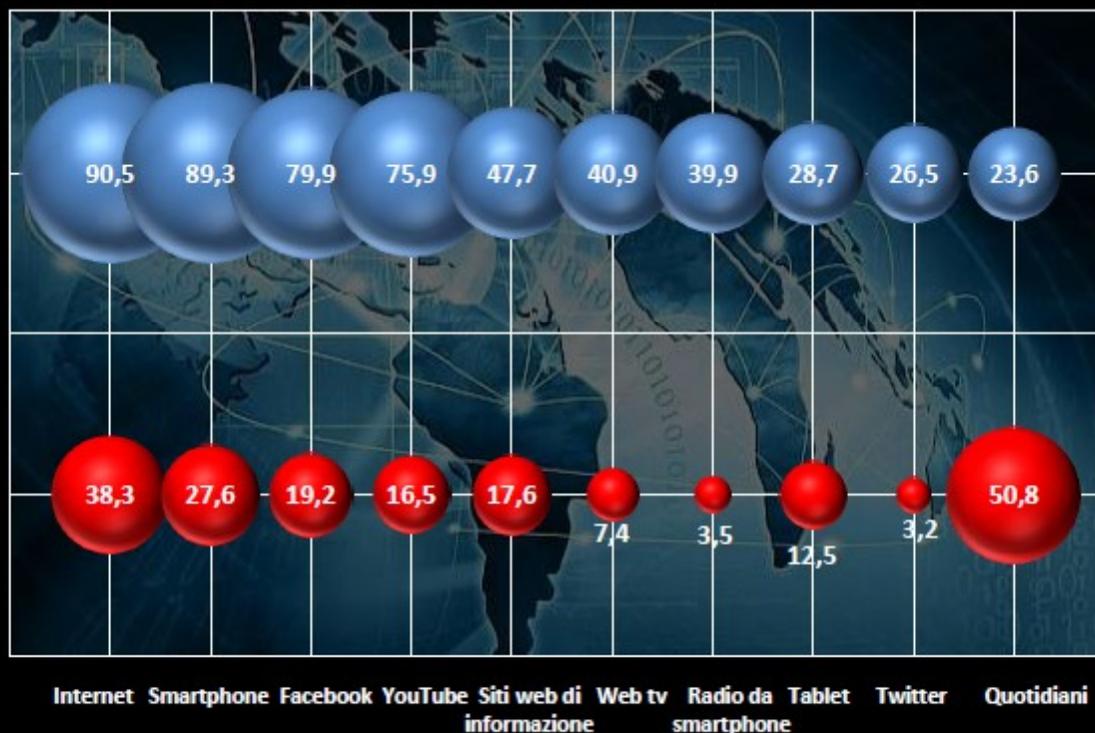
**90%**  
of 18-24 year olds  
would trust medical  
information shared  
on social media



# La frattura generazionale

## Giovani e anziani sempre più lontani

● Anziani (65-80 anni) ● Giovani (14-29 anni)



Valori %.  
Utenti che hanno indicato una frequenza d'uso del mezzo di almeno una volta alla settimana.  
Fonte: indagine Censis, 2017

# Allarme carenza medici, 45.000 in pensione in 5 anni

Scotti (Fimmg), in 5 anni 14 mln italiani rimarranno senza medico di famiglia



Redazione ANSA ROMA 09 febbraio 2018 22:41 Scrivi alla redazione Stampa

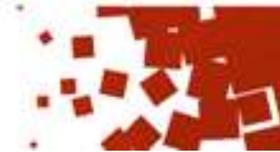
## L'emorragia di medici



**COSÌ IN 5 ANNI**  
Medici di base e Ssn  
-45.000

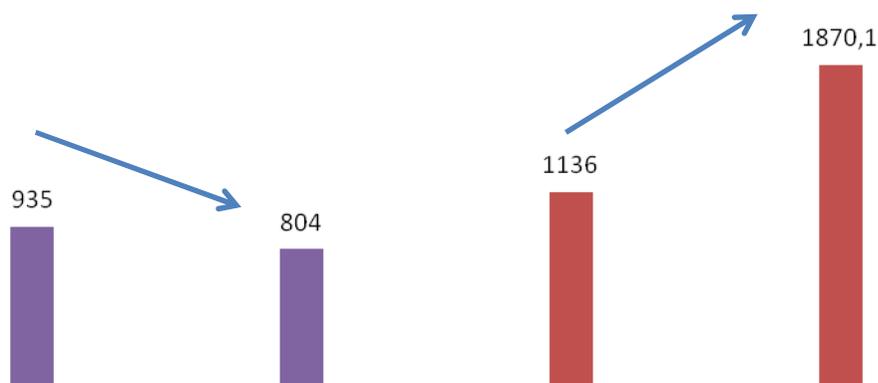


**COSÌ IN 10 ANNI**  
Medici di base e Ssn  
-80.676



# Numero Pazienti per Farmacista /MMG

## Demografia Farmacista /MMG



Abitanti per farmacista/ farmacia 2017    Abitanti per farmacista/ farmacia dopo 2018    Abitanti per MMG 2017    Abitanti per MMG dopo 2018



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore

ROMA, 19 APRILE 2018

Rapporto Osservasalute 2017 – Sintesi

In Italia, si muore meno per tumori e malattie croniche, ma solo dove la prevenzione funziona.



Google

Gmail -

SCRIVI

Posta in arrivo

Importanti

Posta inviata

Bozze

Categorie

Più etichette ▾

Roberto ▾

Elisabetta ▾

New Project ▾

GBCoiante  

Institut für  
Medizinische Mikrobiologie,  
Immunologie und Hygiene  
Klinikum der Universität zu Köln  
Prof. Dr. med. M. Uhlénbrück  
Klinikum der Universität zu Köln  
Prof. Dr. med. M. Uhlénbrück

IMZ

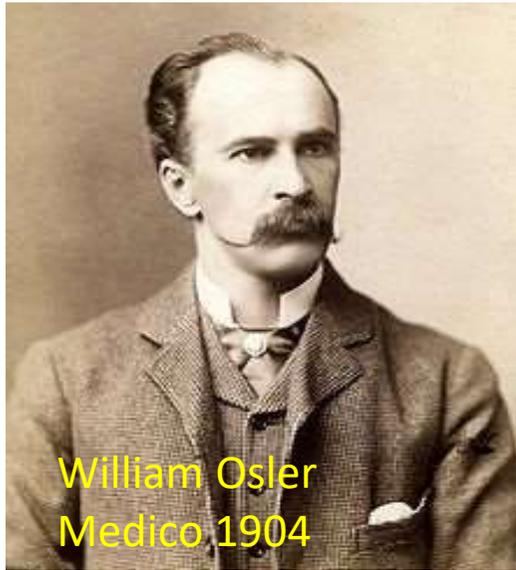
RAUCHFREIES  
KLINIKUM

“PER UN MEDICO, OGGI, ANCORA PEGGIO  
DEI MALATI IMMAGINARI, SONO I  
PAZIENTI SEMI-ISTRUITI”

*Gerhard Uhlenbruck*

Partecipa per rispondere o inviare il messaggio





William Osler  
Medico 1904

**E' molto meglio conoscere  
Quale tipo di paziente  
ha la malattia che quale tipo di  
Malattia ha il paziente**



# Le parole di tutti i giorni svelano la nostra PERSONALITA'

nature.com > nature human behaviour > letters > article

MENU

nature human behaviour

Altmetric: 38

Letter

## Personality development through natural language

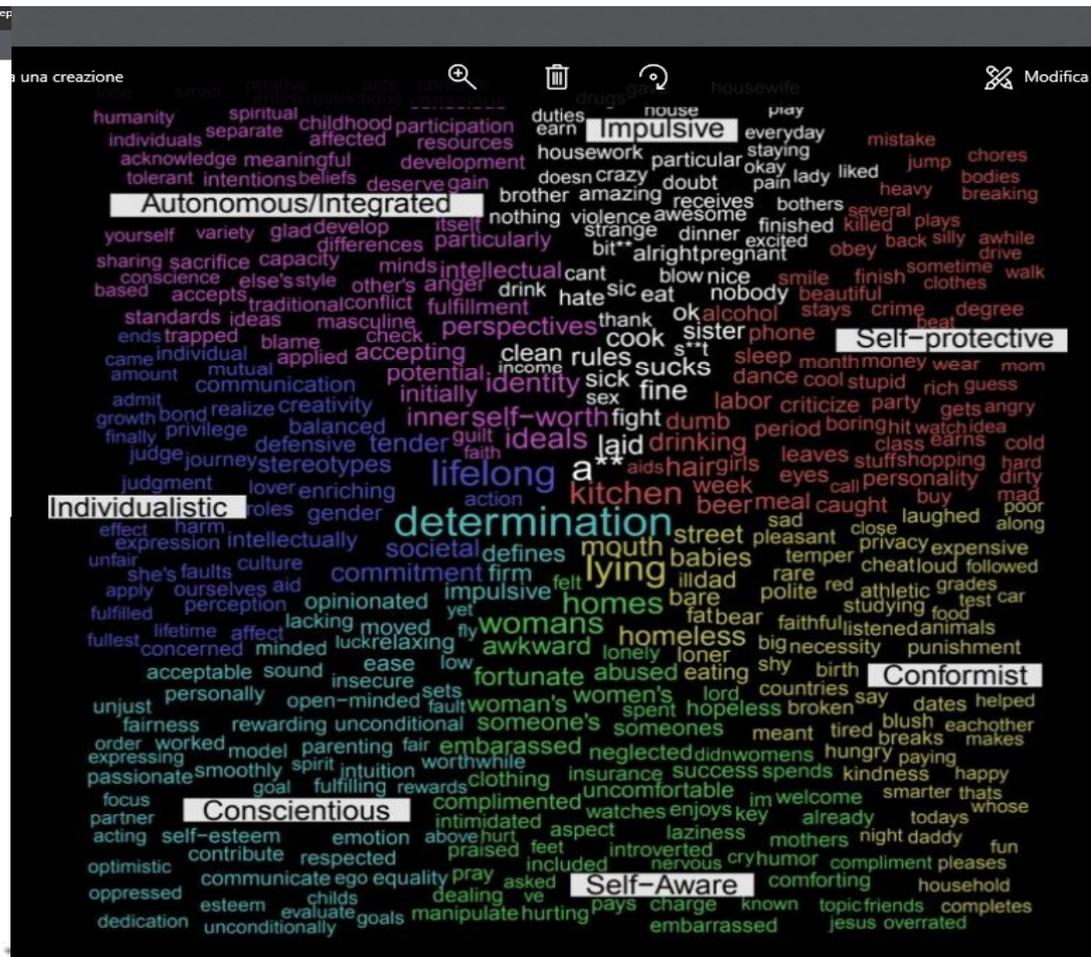
Kevin Lanning, Rachel E. Pauletti, Laura A. King & Dan P. McAdams

*Nature Human Behaviour* (2018)  
doi:10.1038/s41562-018-0329-0

Received: 27 June 2017  
Accepted: 26 February 2018  
Published online: 09 April 2018

Development studies Human behaviour

### Abstract



su 44.000 risposte spesso derivate anche dalle comunicazioni social





ANITÀ

CRONACHE

MEDICINA

RICERCA

PREVENZIONE

SCENARI

CERCA

Like

Share

Tweet

G+

in

Share

## Le 27 sfumature delle emozioni umane

Con un esperimento su 800 persone, un gruppo di psicologi californiani ha dimostrato che la consueta classificazione degli stati d'animo che riconosceva 6 emozioni di base non rende giustizia alla complessità delle reazioni emotive

redazione

12 SETTEMBRE 2017 12:30

Ventisette sfumature di sentimenti alla base dell'umore, del comportamento e dell'attività cerebrale delle persone. "Tu chiamale se vuoi emozioni" avrebbe detto Lucio Battisti in accordo con le ultime scoperte delle neuroscienze che fanno salire da 6 a 27 il numero dei moti dell'animo umano con cui la psicologia deve fare i conti.

Finora il complesso vissuto interiore dell'essere umano era stato sistemato in 6 categorie ben separate le une dalle altre: felicità, tristezza, rabbia, sorpresa, paura e disgusto. Ma, come accade in tutti i tentativi di archiviazione, però,

[roberto.adrower@gmail.com](mailto:roberto.adrower@gmail.com)

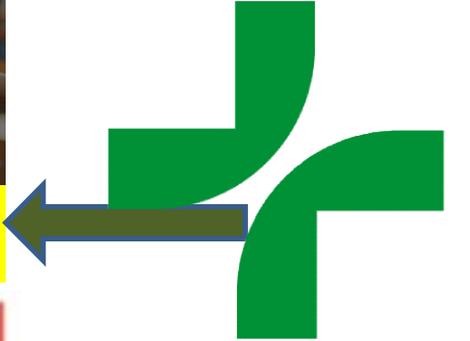


Il 55% dichiara di avere poco tempo per se stesso

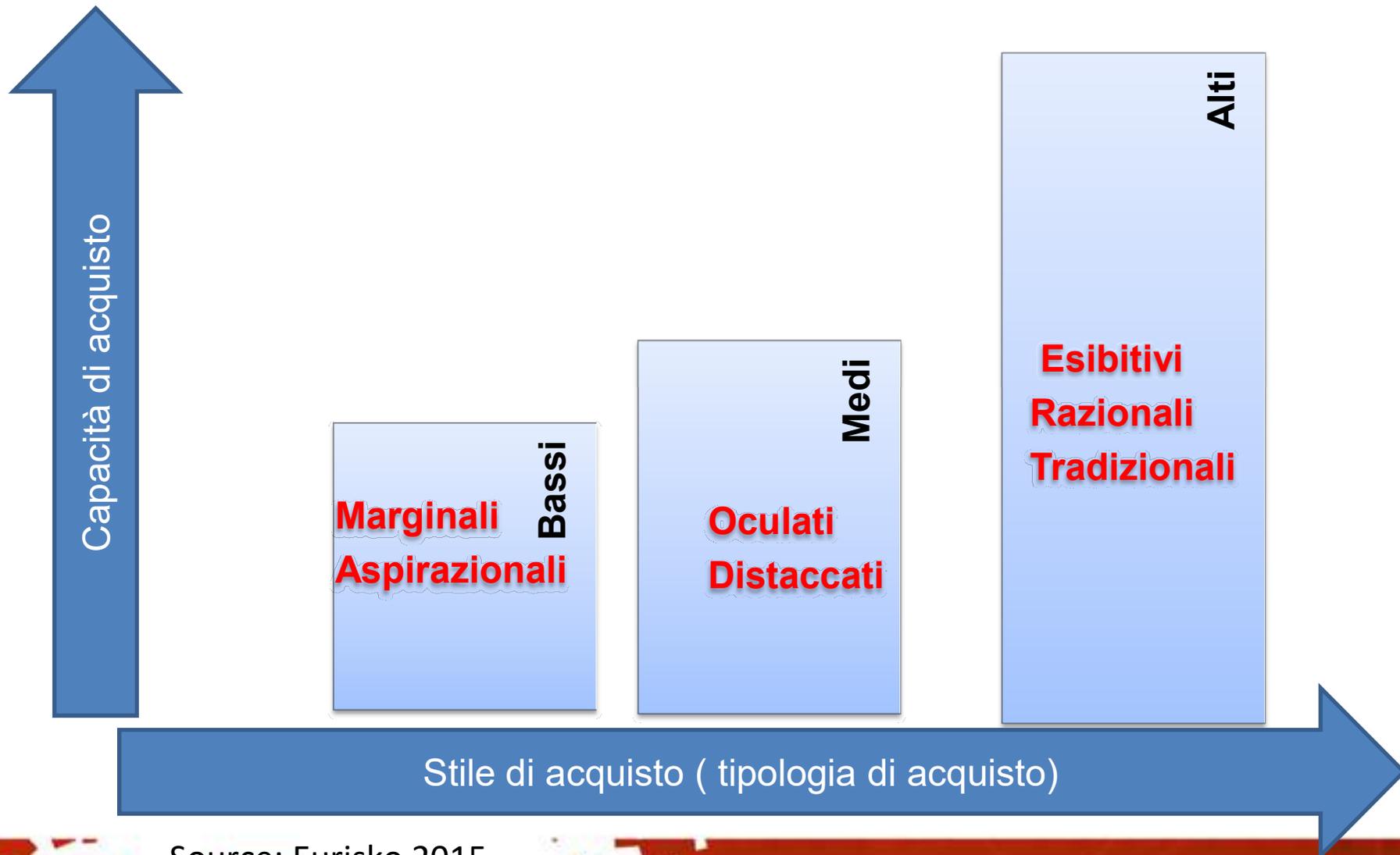
COME PASSANO IL TEMPO LIBERO GLI ITALIANI?



Base: totale campione (752)



# Gli stili di acquisto



Source: Eurisko 2015  
21/05/2018

Carattere

Personalità

Stili Acquisto

Emozioni

Dipendente

Controllato

Narcisita

Vittima

Sospettoso

Orgoglioso

Mitomane

Consapevole

Impulsivo

Autonomo/  
integrato

Individualista

Coscienzioso

Conformista

Autoprotettivo

Marginali

Aspirazionali

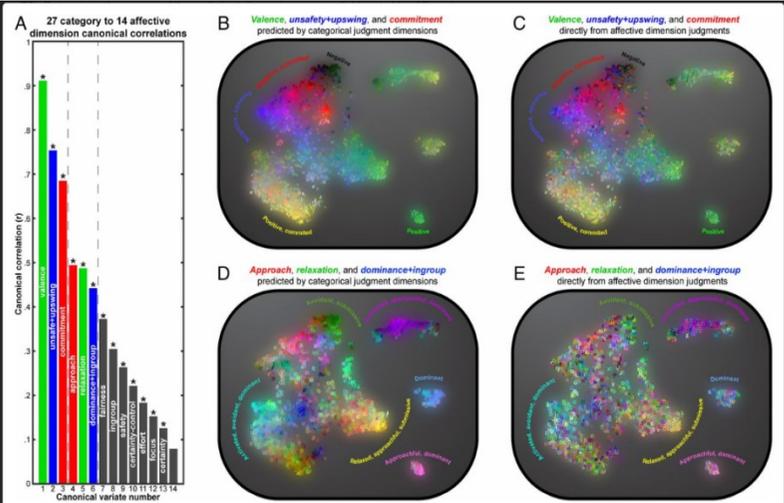
Oculati

Distaccati

Esibitivi

Razionali

Tradizionali



# Siamo e saremo molto occupati...



"Mio nonno lavorava 16 ore al giorno per 6 giorni alla settimana, ed era molto occupato; io lavoro 8 ore al giorno per 5 giorni alla settimana, e sono molto occupato; in futuro la gente lavorerà 3 ore al giorno per 3 giorni alla settimana e si sentirà molto occupata".

Jack Ma



e la salute ?



# Avremo un Avatar per la salute ?

## NEWS MEDIACOM

EPFL ENAC SB STI IC SV CDM CDH AII

Share:     

### With Health EU, everyone will have an avatar to manage their health



## LINKS

[Health EU website](#)

## RELATED ARTICLES

-  [All Mediacom news](#)
-  [All EPFL news](#)

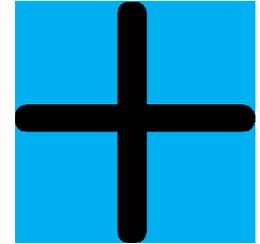
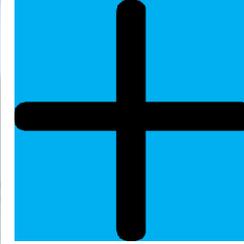
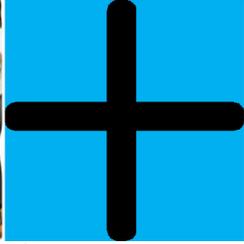
## SUBSCRIPTION

-  [Receive an email for each new article](#)
-  [Unsubscribe](#)

## TAGS

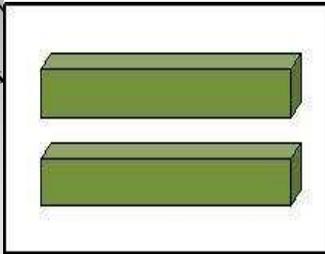


# Dialogo con il paziente in farmacia

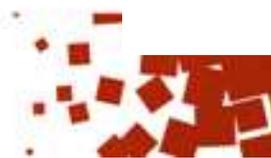


Cambia il  
Modello  
di

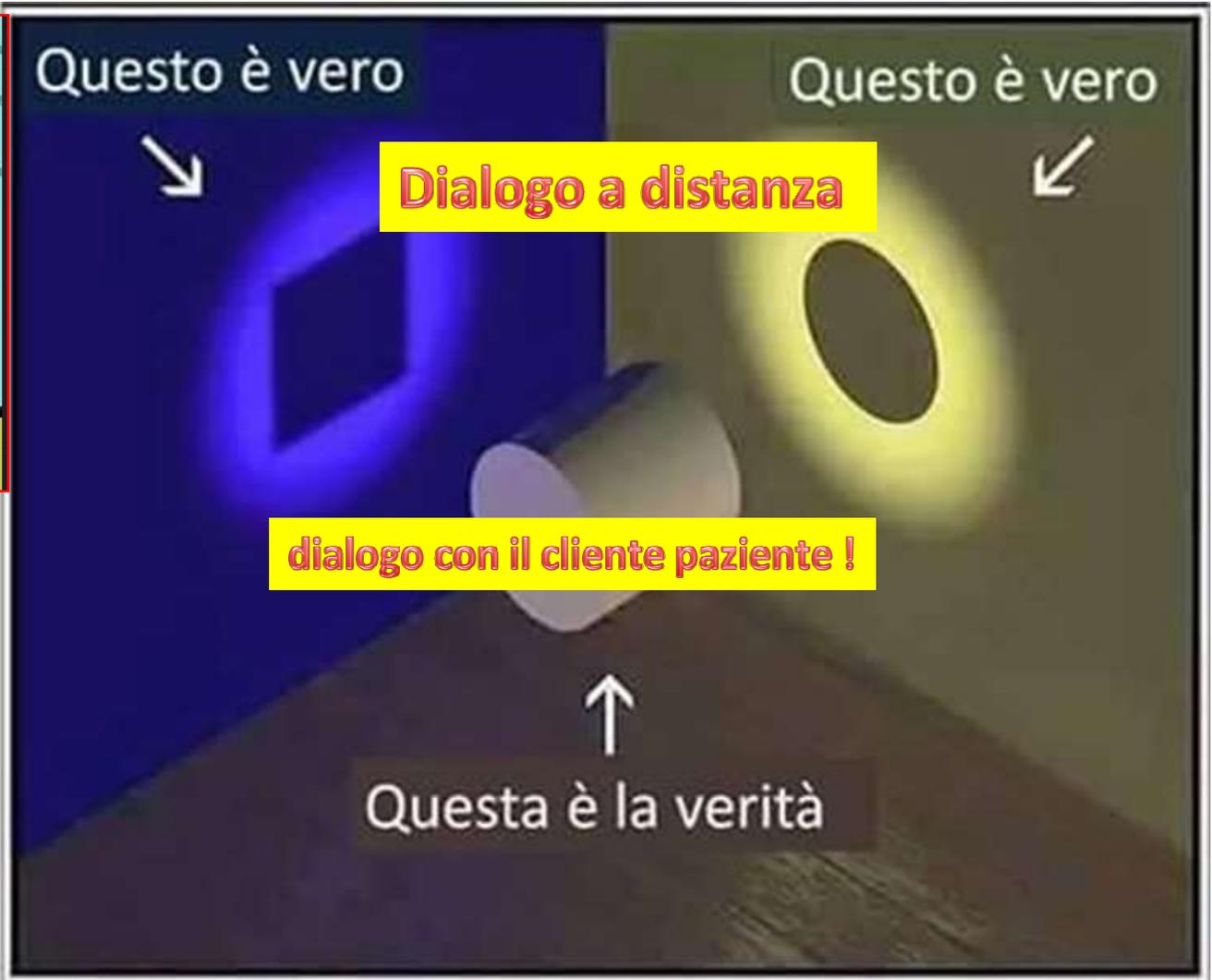
DIALOGO



Digitale



# Possibile Strategia di dialogo : da svolgere in farmacia ?



# Possibile Strategia di dialogo : da svolgere in farmacia ?

**“THERE IS NO **DIGITAL STRATEGY** JUST STRATEGY IN A DIGITAL WORLD”**

Bud Caddell

Don't say "Digital Strategy", please!

Data pubblicazione: 26 feb 2018



Alice Marques

Digital Marketing Manager with extensive experience...

+ Segui

Mention(2,285) Hashtag(1,133)  
Retweet(3,553)  
Tweet(10,038)  
Users(6,875)

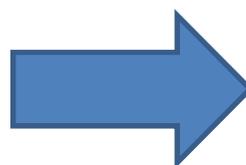


**RI** Retail Institute  
ITALY

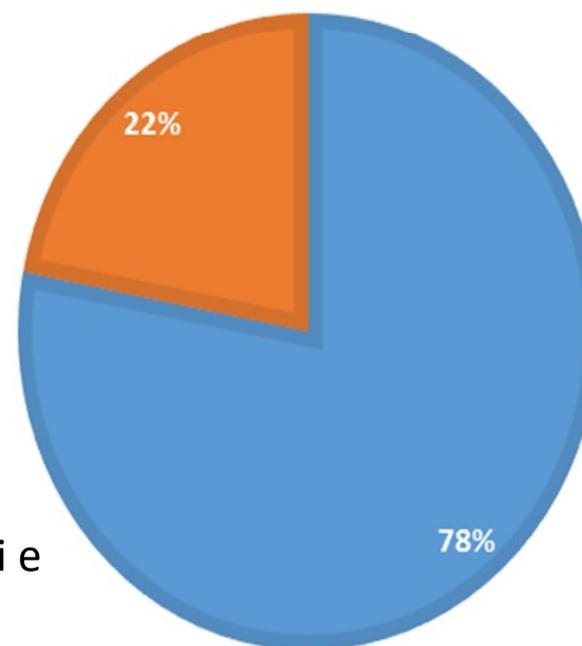


# Il Marketing per i farmacisti

**«SOCIAL UTILE  
COME NUOVO MODO DI  
CONTATTATO CON IL CLIENTE?»**



■ Servizio social utile  
■ Servizio social è indice di non professionalità

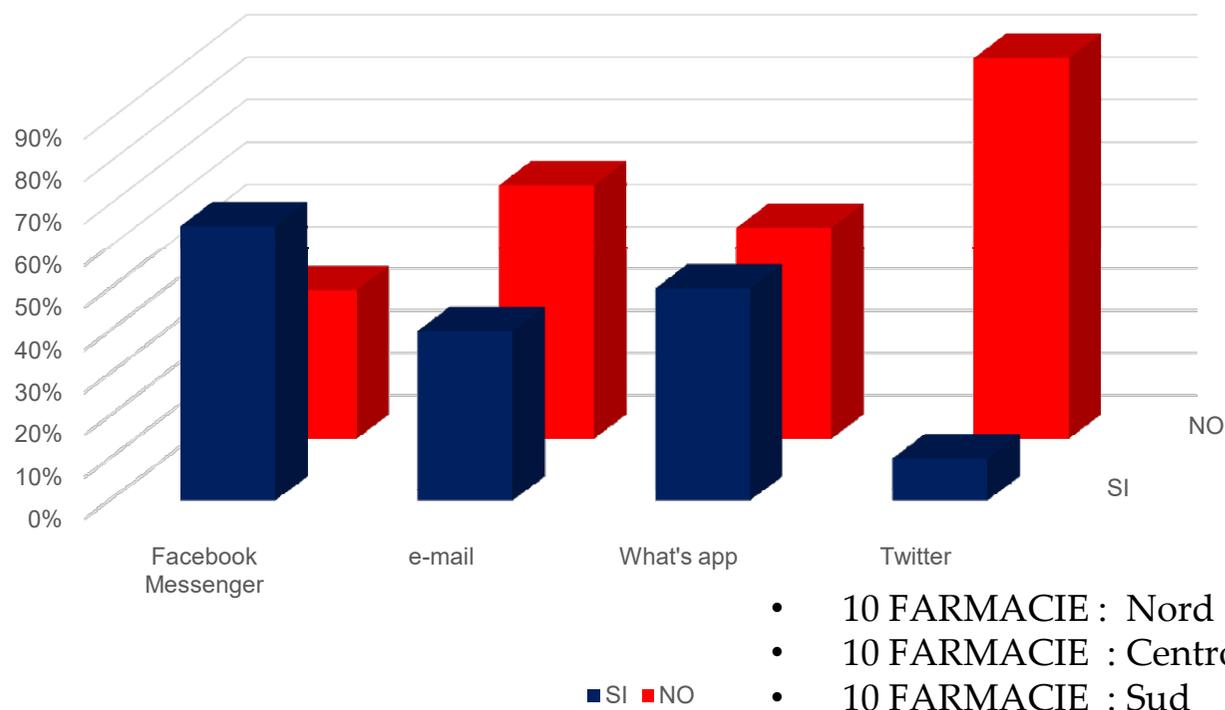


27 rappresentanti di cui 12 farmacisti titolari e 15 dipendenti.

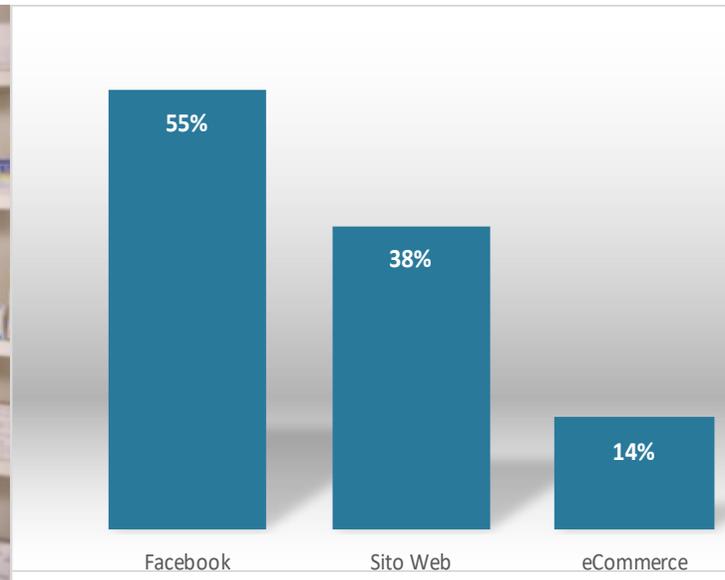
Età 26 – 55 anni.

# Ultra al contatto diretto, con quali altre modalità comunica con il paziente?

## COMUNICAZIONI INDIRETTE



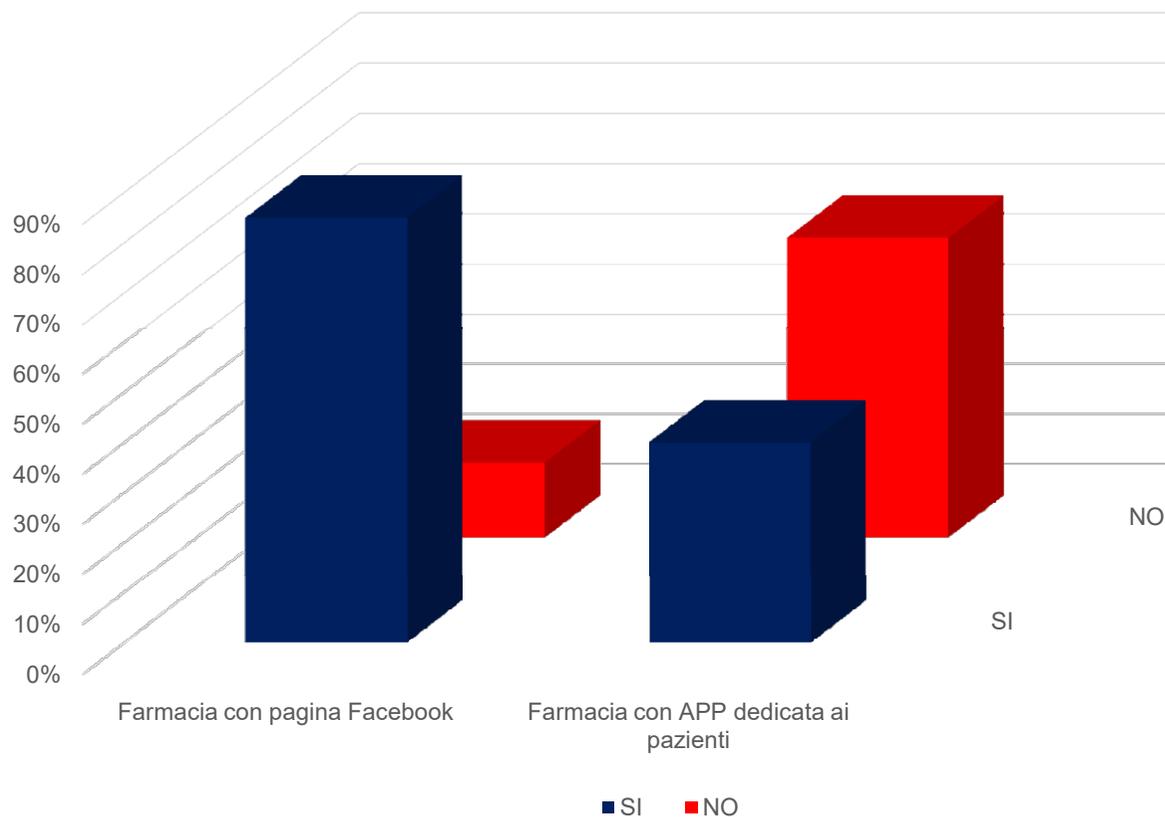
# Le farmacie e facebook



**+55% delle farmacie  
usa FB  
+700 fan medi**

Ogni mese **+3.500** persone  
vedono i post della farmacia

# La sua farmacia ha una pagina Facebook? Ha creato un' APP dedicata ai pazienti?



PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA E VENDITA EMOTIVA, POSSONO INCIDERE SULLE PERFORMANCE IN FARMACIA?

# Identificazione ed Orientamento al cliente:



# Regole di Ingaggio tra farmacista e paziente nel digitale



# Centralità del prodotto o del paziente?



COMUNICAZIONE EMOZIONALE

PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA E VENDITA  
EMOTIVA, POSSONO INCIDERE SULLE PERFORMANCE IN  
FARMACIA?

JAMA Network

JAMA

FREE

Research Letter

February 21, 2017

**Website Characteristics and Physician Reviews on Commercial Physician-Rating Websites**

Tara Lagu, MD, MPH<sup>1</sup>; Katherine Metayer<sup>2</sup>; Michael Moran<sup>3</sup>; et al

> Author Affiliations | Article Information

JAMA. 2017;317(7):766-768. doi:10.1001/jama.2016.18553

Patients are increasingly seeking information about physicians online. Nearly 60% report that online reviews are important when choosing a physician.<sup>1</sup> Because publicly reported quality data are not reported at the physician level, patients must consult physician-rating websites to find such reviews.<sup>2</sup> The purpose of this cross-sectional study was to describe the structure of commercial

# 37 % dei pazienti ricerca un medico in base ai giudizi dei siti web



healthdesk

L'INDAGINE

**Quanto è bravo il chirurgo? In UK la pagella è on line e ha fatto bene a medici e pazienti**



..... e la  
**Farmacia ?**



# Piano di marketing digitale

**10** BUSINESS  
FACTORS

## Las bases del método que hará triunfar tu Marketing

Juan Merodio

Disrupt or be disrupted

### 1. Web

La web es una parte fundamental de cualquier negocio, es tu casa digital, el lugar donde un usuario puede convertir a cliente.

### 2. Content & Context

Contenido debe ir siempre con contexto, es decir, crear la atmósfera adecuada para que cuando el contenido llega a un potencial cliente.

### 3. Digital Media

Invierte en medios digitales que te ayuden a poner ese contenido y tu producto delante del cliente que podría comprarlo.

### 4. Social Media

Los medios sociales son el nexo de unión entre tu marca y tus clientes, ¡aprovéchalos!

### 5. Reputación

Gestionar la reputación de tu empresa es un trabajo que debe planificarse e invertir en él, ya que debes trabajar por crear la reputación que tu quieres crear y no dejar que los usuarios la creen por ti

### 6. Big Data Marketing

Los datos son el activo más importante que tiene una empresa, y bien usados y gestionados pueden hacer crecer exponencialmente tu negocio.

### 7. Influence marketing

La credibilidad aumenta con la cercanía de los usuarios, por lo que trabajar en primera fase sobre la micro-influencia te ayudará a generar una red de difusión.

### 8. Mobile

El mundo es móvil, cada vez usamos más tiempo dispositivos como smartphones o tablets.

### 9. Business Leadership

El liderazgo es algo importantísimo para que una empresa tenga éxito, y el liderazgo no se consigue con órdenes sino inspirando a la gente que trabaja contigo.

### 10. Geomarketing 2.0

El uso de estas acciones combinadas con datos, contenidos, redes sociales... te ayudará a saber dónde estamos y a dónde queremos ir, y unir el mundo online y offline mediante la combinación exitosa de datos que te ayudarán en las tomas de decisiones.

¿Quieres crear un cambio en positivo en tu empresa?  
Descubre #10BusinessFactors y déjame ayudarte a que tu empresa sea todavía más exitosa.

[www.JuanMerodio.com](http://www.JuanMerodio.com)

# 2030 not product but services



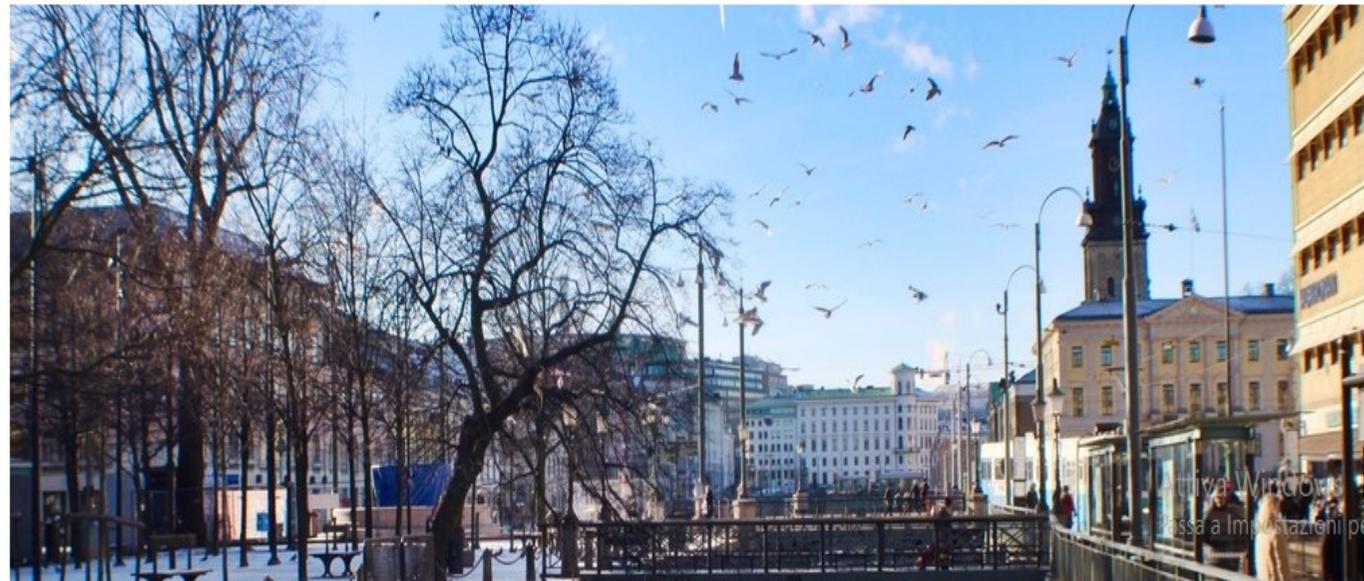
[Agenda](#) [Initiatives](#) [Reports](#) [Events](#) [About](#)

[TopLink login](#)



[Global Agenda](#) [Fourth Industrial Revolution](#) [Values](#)

## Welcome to 2030. I own nothing, have no privacy, and life has never been better



### SOCIAL DEL 2018

Scopriamo quali saranno i 5 trend che segneranno il mondo del Social nel 2018

- 1 MOBILE**  
Il concetto di Mobile First viene a reggere le aziende e nel mondo Consumerismo tutto è mobile. App PC, in confronto ad internet in questo mondo 85, 25% degli italiani da PC solo il 20%.
- 2 IA**  
Intelligenza Artificiale. I BOT avranno sempre più controllo imparando sui social per pagine ufficiali e aziende potendo offrire servizi 24 ore su 24.
- 3 REALTA AUMENTATA**  
Sempre più disponibili con video. App e giochi che con l'uso di specifiche tecniche per la realtà aumentata vengono usati.
- 4 VIDEO**  
Il video come strumento di engagement fondamentale e imprescindibile. Live video e lo streaming da tutti per accorciare le distanze tra utenti, ma anche tra aziende e consumatori.
- 5 SOCIAL COMMERCE**  
La piattaforma e i canali social saranno sempre più utilizzati come strumenti per ricevere, vendere, acquistare e ricevere con il video con gli utenti e con le aziende clienti.

**Smart Marketing** @SmartMarketing  
www.smartnews.it

triva Window  
passa a Impostazioni per a

# Il manager della complessità “E’ tempo della contaminazione tra saperi umanistici e scientifici “

The screenshot shows the World Economic Forum website. The navigation bar includes 'Agenda', 'Events', 'Reports', 'Projects', and 'About'. The 'Reports' section is highlighted. The main content area is titled 'Chapter 1: The Future of Jobs and Skills'. The left sidebar lists various report sections, with 'Chapter 1: The Future of Jobs and Skills' selected. The main text under 'Introduction' discusses disruptive changes to business models and the need for future skills. A 'Share' button with social media icons is visible on the right.

**“Il mondo del lavoro  
Richiede figure ibride in grado di vedere confini e limiti  
come opportunità”**

**Source : editoriale di Cristiana Bedini, Notiziario Chimico Farmaceutico Aprile 2018**



Facoltà di farmacia e  
Medicina La Sapienza Roma -

# Formazione

MASTER

SEMINARI

TRAINING COURSE

INTERNATIONAL



## Nuovi format del Pharma Retail: esperienze a confronto

8 maggio 2018

Come cambiano le strategie di marketing, la gestione del punto vendita e gli strumenti di Customer Satisfaction.

Marketing e Tecniche di Accesso al mercato Farmaceutico ( Scienze farmaceutiche Applicate)

Facoltà di Farmacia e Medicina Università la Sapienza Roma

Roberto Adrower

Professore a Contratto

3386406662

[roberto.adrower@gmail.com](mailto:roberto.adrower@gmail.com)

[Roberto.adrower@uniroma1.it](mailto:Roberto.adrower@uniroma1.it)



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA



**RI** Retail Institute  
ITALY

