



MEDICAMENTO HOMEOPÁTICO

ACCIONES DESDE

LA FARMACIA

LDO. FERNANDO HIDALGO ZARCO

FARMACÉUTICO TITULAR FARMACIA ZARCO RÍOS CB

VOCAL DE HOMEOPATÍA Y PLANTAS MEDICINALES COF GRANADA



HOMEOPATIA Y FIDELIZACION: REQUISITOS



1. FIDELIZACIÓN DEL FARMACÉUTICO TITULAR Y PERSONAL DE LA OFICINA DE FARMACIA

BENEFICIOS:

- ECONÓMICO (NO AFECTADOS POR REDUCCIÓN DE MÁRGENES...)
- INNOVACIÓN (MEDICAMENTOS NOVEDOSOS, POCO CONOCIDOS Y EXPLOTADOS)
- PERSONALIZACIÓN (SELLO IDENTIDAD DE LA FARMACIA)
- BUENA IMAGEN (NATURAL, NO DAÑINO...)
- SEGURIDAD (CARENTE DE EFECTOS SECUNDARIOS, PARA TODA LA FAMILIA)
- EXCLUSIVIDAD (NO FITOTERAPIA, SUPLEMENTOS...)

REQUISITOS:

- INVERSIÓN MÍNIMA (SERVICIO DIARIO)
- FORMACIÓN MÍNIMA (LABORATORIOS, COF, CEDH, LIBRERÍA...). CAPACIDAD DE RECOMENDACIÓN.
- INTRODUCCIÓN EN LA PRACTICA HABITUAL DE LA OFICINA DE FARMACIA (¡ES UN MEDICAMENTO!)
- EXPOSICIÓN CONTINUADA (MERCHANDISING) AL PUBLICO. BUENA LOCALIZACIÓN INTERNA (JUNTO A ALOPATÍA...POR INDICACIONES TERAPÉUTICAS)

2. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE/PACIENTE

- INFORMACIÓN (FOLLETOS ESPECIALIDADES, GUÍA DEL PACIENTE...)
- FORMACIÓN (JORNADAS, CAMPAÑAS...)
- COMENZAR RECOMENDANDO ESPECIALIDADES (FORMA FARMACÉUTICA CONOCIDA, PROSPECTO...)
- NO DUDAR O JUSTIFICARSE AL DISPENSAR. INFORMACIÓN CLARA Y CONCISA.



HOMEOPATIA Y FIDELIZACION: MÉTODO



1. PERFIL DEL PACIENTE

TODOS LOS PERFILES (INCLUSO EMBARAZADAS, MADRES LACTANTES, BEBES, POLI MEDICADOS...)
PRECIO NO MUY ALTO (FALSO MITO), APTO PARA TODOS LOS BOLSILLOS

2. RECOMENDACIÓN SEGÚN SÍNTOMAS

ESPECIALIDADES (FORMA FARMACÉUTICA CONOCIDA, MENOR FORMACIÓN NECESARIA, MENOR PERSONALIZACIÓN, ALTA EFICACIA)

UNITARIOS (MAYOR FORMACIÓN, MAYOR PERSONALIZACIÓN, ALTA EFICACIA)

3. ABRIR FICHA DE CLIENTE PARA SEGUIMIENTO (BUENA INFORMACION PARA FUTURO, AUTO CONVENCIMIENTO)

4. INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DETALLADA AL PACIENTE (NOVEDOSO Y DESCONOCIDO)

POSOLOGÍA, FORMA FARMACÉUTICA, PRECAUCIONES (LACTOSA, SACAROSA...)

5. PETICIÓN DE INFORMACION TRAS RECOMENDACIÓN: DEL MISMO MEDICAMENTO O DE OTRA PATOLOGÍA (ALTA EFICACIA SI ESTA BIEN PRESCRITO O RECOMENDADO)

6. FIDELIZACION DEL CLIENTE (QUIERE HOMEOPATIA PARA EL Y TODA LA FAMILIA, CONOCIDOS, ETC..., ADEMAS COMPRA OTROS PRODUCTOS: INFANTIL, DENTAL, CAPILAR, ALOPATIA...). EL MEJOR PUBLICITARIO ES EL CLIENTE SATISFECHO (MAMAS, ANCIANOS...)



FIDELIZACION CLIENTES

FARMACIA ZARCO RÍOS CB (GRANADA)



1. FORMACION CONTINUADA

FARMACÉUTICOS: LABORATORIOS, MASTER UNIVERSITARIOS, CEDH, LITERATURA...

CLIENTES: FOLLETOS PERSONALIZADOS, FOLLETOS INFORMATIVOS, CURSOS, 2.0...

2. CAPTACION DE CLIENTES

TARJETA DE CLIENTE HOMEOPATÍA EN PRIMERA VISITA (RECETA O VENTA LIBRE)

DATOS PERSONALES (MAIL, TELÉFONO...) PARA CONTACTO.

ENFERMEDADES HABITUALES, CONSUMOS, TIPOLOGÍA SENSIBLE, PATOLOGÍAS CRÓNICAS...
(MUY IMPORTANTE PARA CAMPAÑAS DIRIGIDAS)

VENTAJAS: ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS, ATENCIÓN FARMACÉUTICA HOMEOPÁTICA,
FORMACIÓN, CAMPAÑAS, ETC..

3. SEGUIMIENTO DE CLIENTES

CAMPAÑAS (TELÉFONO, MAIL...)

ENCUESTAS DE VALORACIÓN

PROMOCIONES PUNTUALES (TEMPORADA, OFERTAS...)

CONTACTO PERMANENTE (NOTICIAS, NOVEDADES...)



TARJETA VIP HOMEOPATÍA 2016

FARMACIA ZARCO RÍOS CB (GRANADA)



MEDICAMENTO HOMEOPATICO: ACCIONES DESDE LA FARMACIA

5.250 CLIENTES VIP HOMEOPATÍA

3.5 % SOLO HACEN LA PRIMERA COMPRA

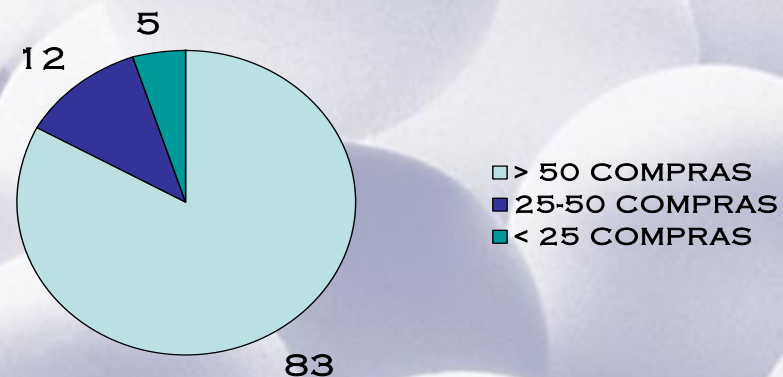
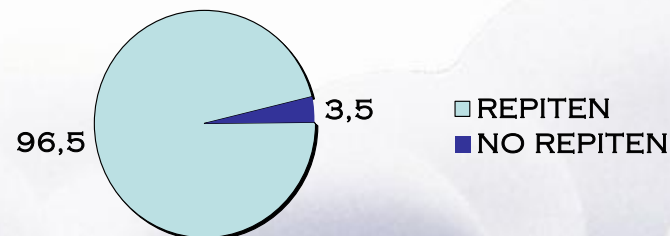
96.5 % HACEN MAS DE UNA COMPRA



83 % MAS DE 50 COMPRAS AL AÑO

12 % ENTRE 25- 50 COMPRAS AL AÑO

5 % MENOS DE 25 COMPRAS AL AÑO





TARJETA DE CLIENTE HOMEOPATÍA 2016

FARMACIA ZARCO RÍOS CB (GRANADA)



MEDICAMENTO HOMEOPATICO: ACCIONES DESDE LA FARMACIA

ESTADÍSTICAS CLIENTES VIP AÑO 2016

MEDICAMENTOS UNITARIOS

- **13.570** GRÁNULOS ALTA/BAJA DILUCIÓN
- 1.980** DOSIS ALTA/BAJA DILUCIÓN

PRESCRIPCIÓN O VENTA LIBRE (UNITARIOS + ESPECIALIDADES)

- 38 %** CON RECETA MEDICA (PRIMERA VISITA GENERALMENTE, PATOLOGÍAS COMPLEJAS)
- 62 %** VENTA LIBRE (SIN RECETA MEDICA, CONSEJOS)

COMPRAS CLIENTES HOMEOPATÍA

- 95 %** VENTAS DIFERENTES FAMILIAS HOMEOPATÍA (INFANTIL, FITOTERAPIA...)
- 5 %** SOLAMENTE COMPRA HOMEOPATÍA

AUMENTO GENERAL DEL 12 % ANUAL EN FAMILIA HOMEOPATÍA

CAMPAÑA *OSCILLOCOCCINUM* INVIERNO 15-16

FARMACIA ZARCO RÍOS CB (GRANADA)



FORMACIÓN FARMACÉUTICOS (LITERATURA, CURSO DE FORMACIÓN DE RECOMENDACIÓN)

ENVÍO SMS, MAIL, CORREO POSTAL A POTENCIALES CLIENTES VIP HOMEOPATÍA

RECOMENDACIÓN EN FARMACIA (PACIENTES DE RIESGO: INFANTIL, ANCIANOS, EMBARAZADAS...)

MERCHANDISING, ESCAPARATE, FOLLETOS INFORMATIVOS...

REPETICIÓN: 70 % DE LOS CLIENTES QUE LO COMPRAN POR PRIMERA VEZ. (CAMPAÑA 14-15)

ENCUESTA TELEFÓNICA SATISFACCIÓN: (150 ENCUESTADOS)

93 % EFECTO SATISFACTORIO (NO GRIPE O MENOS SÍNTOMAS)

7 % NO SATISFACTORIO (GRIPE FUERTE, AUSENCIA DE EFECTO)



TARJETA DE CLIENTE HOMEOPATÍA 2016

FARMACIA ZARCO RÍOS CB (GRANADA)



MEDICAMENTO HOMEOPATICO: ACCIONES DESDE LA FARMACIA

ENCUESTA SATISFACCIÓN 800 CLIENTES(MARZO 16)

VALORACIÓN GENERAL HOMEOPATÍA

- 95 % MUY BUENA**
- 2 % BUENA**
- 1 % MALA O MUY MALA**

VENTAJAS HOMEOPATÍA

- 1 SEGURIDAD**
- 2 EFICACIA**
- 3 RAPIDEZ DE EFECTOS**

INCONVENIENTES HOMEOPATÍA

- 1 DESCONOCIMIENTO**
- 2 PRECIO**
- 3 DIFÍCIL OBTENERLOS**

ACONSEJA HOMEOPATÍA A FAMILIA, AMIGOS...

- 98 % SI**
- 2 % NO**

COMPRAS DE OTROS PRODUCTOS EN LA FARMACIA

- 95 % SI**
- 5 % NO**

VALORACIÓN FORMACIÓN FARMACÉUTICOS

- 96 % MUY BUENA**
- 3 % BUENA**
- 1 % MALA O MUY MALA**

COMO CONOCIÓ LA HOMEOPATÍA

- 40 % RECOMENDACIÓN DEL FARMACÉUTICO**
- 20% RECOMENDACIÓN MÉDICA**
- 20 % FAMILIARES, AMIGOS, OTROS...**
- 10 % OTROS (LITERATURA, CURSOS...)**

**LA HOMEOPATÍA ES UN
MEDICAMENTO RÁPIDO Y EFECTIVO.
OBTENIENDO UN PACIENTE
SATISFECHO Y FIEL A NUESTRA
FARMACIA DESDE HACE MAS DE 35
AÑOS.**