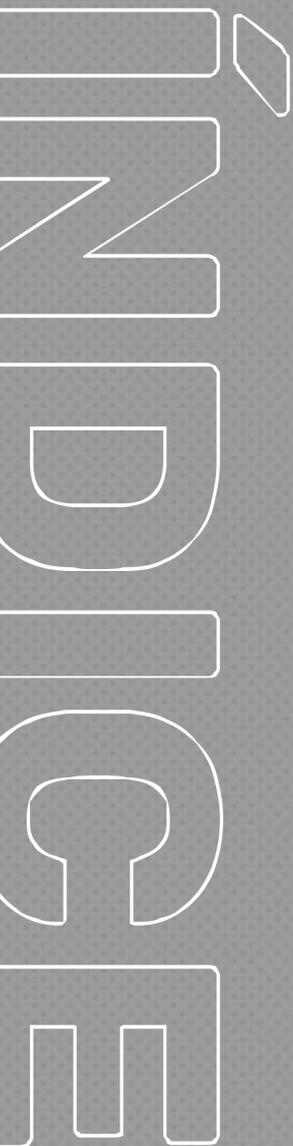




MANUAL DO GESTOR DE FARMÁCIA

**7 Dicas para alavancar a sua
farmácia magistral usando
técnicas de Marketing Digital**



1	INVISTA ESFORÇOS NA SUA MARCA COM CONTEÚDOS RELEVANTES.....	5
2	PLANEJE SUAS NOVAS AÇÕES CONSIDERANDO SEU PÚBLICO-ALVO.....	6
3	APROFUNDE NESSE PERFIL CONSTRUINDO A SUA PERSONA.....	7
4	COMUNIQUE-SE COM USO DE PLATAFORMAS DIGITAIS E ABRA NOVOS CANAIS.....	8
5	FAÇA UM ATENDIMENTO RÁPIDO A PARTIR DE SOFTWARES E PLATAFORMAS DIGITAIS.....	9
6	PADRONIZE A SUA LINGUAGEM E ESTABELEÇA CONEXÃO COM A SUA PERSONA.....	10
7	OTIMIZE SEU SITE E MANTENHA-O ATUALIZADO.....	11

Como gestor ou farmacêutico de uma farmácia magistral, você já deve ter percebido que oferecer qualidade no seu atendimento, bons preços e formas de pagamento facilitadas já não são mais atrativos suficientes para manter o seu cliente fiel à sua farmácia.

Você precisa ter diferenciais para se destacar em meio ao competitivo mercado farmacêutico, especialmente o magistral, tão específico e cheio de processos. Para o controle de cada um deles é preciso que o digital esteja presente em todas as etapas do seu negócio.

Há muito tempo ficou para trás a ideia de que os negócios relacionados à saúde devem ter uma comunicação discreta e práticas de vendas convencionais. Por isso, o Marketing Digital tem ganhado espaço e atraído cada vez mais farmácias.

Assim como você, todas elas estão interessadas em alavancar as suas vendas, atraindo novos clientes e fidelizando os seus atuais. Agora, se responda:

Adianta implantar novas formas manipuladas e serviços farmacêuticos se seu cliente não souber disso?

Você precisa divulgar o que você faz de melhor, o seu diferencial. Dizer para as pessoas o porquê elas deveriam escolher a sua farmácia para comprar os seus produtos de rotina e saber sobre as novidades do mercado.

Se você mesmo não tem total domínio sobre os seus diferenciais, envolvendo pontos fracos e fortes, precisa realizar uma imersão no mercado, concorrência e na sua própria empresa. Em seguida, comunicá-los.

Tendo sempre em mente se esse diferencial é mesmo importante para o seu público, que costuma buscar serviços e produtos que envolvam personalização, comodidade, novidade, qualidade e conforto.

A sua comunicação precisa ser clara e sua equipe deve falar a mesma língua. Essa já pode ser considerada a primeira dica, uma das mais importantes: **INVISTA EM TREINAMENTO E SE COMUNIQUE.**

É importante que você, gestor, chegue diretamente até o seu público. De preferência até a sua persona (cliente ideal), mas iremos falar mais sobre isso daqui a pouco. Para vender é preciso atrair novos leads (clientes em potencial) de forma qualificada. Ou seja, atrair a pessoa certa, que tenha fit com o seu negócio.

Imagine se você é uma farmácia exclusivamente vegana e que formula

produtos para pet. Por que, então, você atrairia pessoas que amam carne e que não possuem animais de estimação? Provavelmente seria um tiro no pé.

É disso que estamos falando.

Talvez você já tenha ouvido falar sobre todos esses termos em algum momento (persona, fit), provavelmente em alguma leitura rápida nas mídias sociais; algum blog ou mesmo nas buscas do Google sobre o seu mercado, mas sabemos que é difícil focar e transformar tantas ideias em ações.

Por isso, montamos 7 ideias em forma de dicas para ajudar você a conquistar mais clientes e aumentar a sua fidelização, através do marketing digital. Vamos lá?



Como alavancar a sua farmácia magistral utilizando técnicas de marketing digital?

1- Invista esforços na sua marca com conteúdos relevantes:

O Marketing Digital reúne técnicas para promover uma marca, produto ou serviço na internet. E acredite: um dos seus maiores benefícios é a possibilidade de criar conteúdos digitais de qualidade e relevância para o seu público-alvo. Isso pode ser feito por meio de diversos canais: mídias sociais, e-mail marketing, aplicativo próprio e fazendo uso de diversas ferramentas digitais.



Dica: Pesquisas e estudos de mercado podem levantar quais informações seu público realmente se interessa atualmente. Pode até ser que o assunto não envolva diretamente seu produto, mas a necessidade de bem estar, por exemplo. Sabendo disso, você poderá lhe oferecer esse suporte. Quando falamos em pesquisa, nos referimos a gênero, faixa etária, hábitos de consumo, renda média e todas as informações que possam direcionar suas ideias.



2- Planeje suas novas ações considerando seu público-alvo:

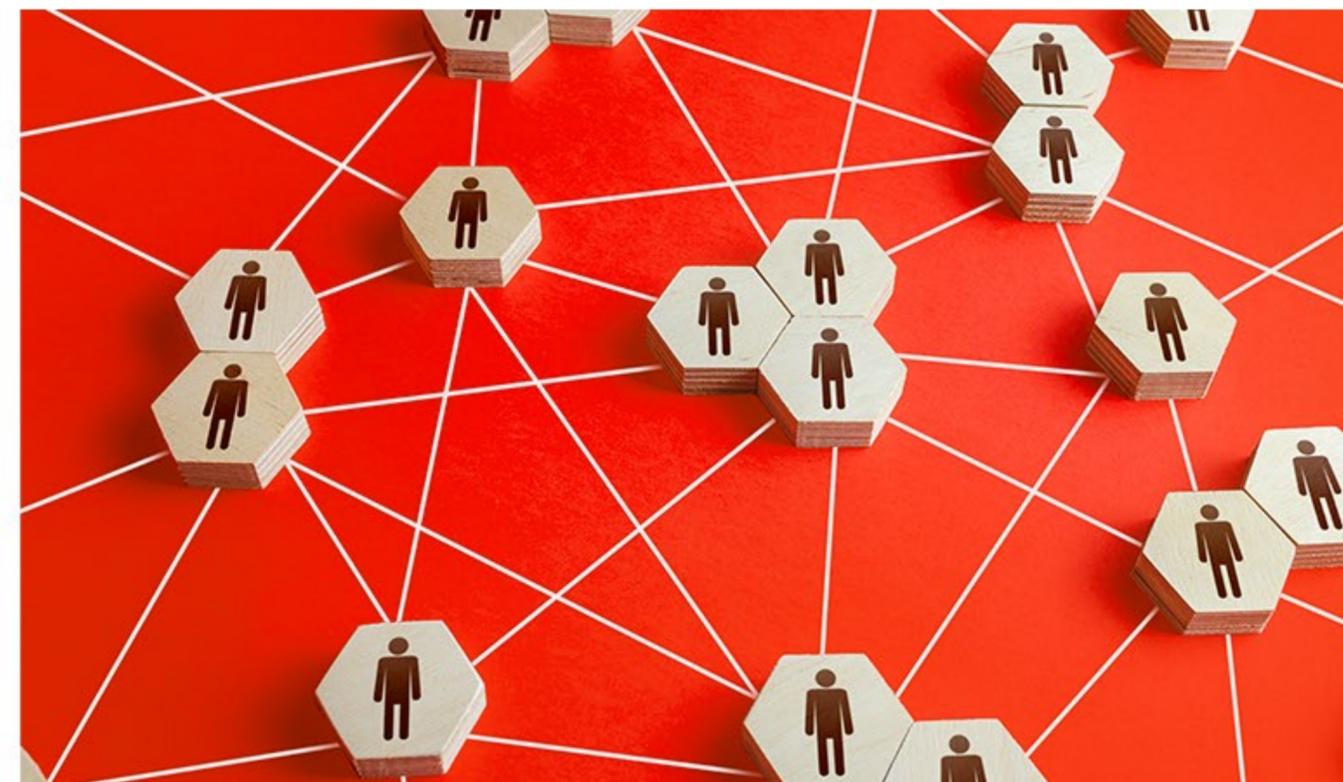
Não há resultado em Marketing Digital sem estratégia e isso requer planejamento. Isso é o primeiro passo para qualquer ação nos meios digitais e deve visar o público-alvo da farmácia. Melhor ainda: visar a sua persona (cliente ideal), mas falaremos disso adiante. Primeiro você precisa saber quem é seu público-alvo, depois conhecer o seu cliente e só assim começar a investir nas ações pensadas para ele. Com estratégias bem planejadas, conseguirá se conectar com seu cliente. Isso aumentará a força e reputação da sua marca e, em consequência, o fluxo de visitantes nos seus canais de comunicação e no seu estabelecimento.

Dica: Pense no comportamento do seu público na internet e entenda o que ele busca e procura nas Mídias Sociais. Só sabendo sobre qual conteúdo ele gosta e se interessa é possível investir certo, criando uma comunicação que o atinja. Por exemplo: os vídeos costumam ter um número de visualizações e interações muito maior em relação aos posts com imagens comuns. Com linguagem e tema corretos, será muito mais fácil atingir sucesso nas ações. Se a sua farmácia não tem uma conta no Instagram ou não a utiliza de forma recorrente, saiba que além de ser um canal de comunicação em evidência, inclusive para vendas (assim como o WhatsApp) é também uma vitrine. Uma grande oportunidade de divulgar seus conteúdos de forma visual, humanizando a sua marca, mostrando os bastidores do trabalho, atraindo clientes, conquistando fãs e aumentando a sua audiência.



3- Aprofunde nesse perfil construindo a sua persona:

Com dados do seu público em mãos, você pode se aprofundar mais nesse conhecimento construindo um modelo ideal de consumidor da sua farmácia, que é o que é chamado de persona no Marketing Digital. Com esse modelo, as chances de sucesso de suas estratégias aumentam, porque as ações podem ser personalizadas, se adequando aos seus interesses tanto na internet como nos produtos que consome.



Dica: Escolha um cliente que goste da sua marca, dê feedback, seja fiel e tão boa compradora (assídua), quanto pagadora (sem inadimplência). Ela pode ser o ponto de partida para a construção da sua persona. Faça isso com a ajuda da sua equipe!.



4- Comunique-se com uso de plataformas digitais e abra novos canais:

Após um planejamento de Marketing e a criação de conteúdos, é hora de divulgar usando as diferentes plataformas digitais (posts nas redes sociais; e-mails de relacionamento com envio de promoções sobre produtos que ele já compra; envio de um e-book pelo whatsapp ou e-mail sobre cuidados e postagens no blog). Encontre sua persona, vá até ela e dê atenção ao que ela diz nas suas redes sociais.

Dica: Em cima dos comentários nas redes sociais é possível conhecer muito sobre a sua persona. Analisar seus pontos fracos e descobrir promotores e defensores da sua marca. Mídias sociais, como o Instagram e o WhatsApp são ferramentas de contato valiosíssimas e não podem ser ignoradas, porque por trás delas estão as pessoas que você quer como cliente. Faça atendimentos rápidos via WhatsApp Business e explore a nova funcionalidade de venda do App. Esse usuário, afoito por novidades, deve ocupar um lugar especial no seu coração e no da sua equipe. Você tem um produto que ele quer na sua farmácia. Ofereça!



5- Faça um atendimento rápido a partir de softwares e plataformas digitais:

Há diversas plataformas voltadas para a gestão da sua farmácia e que ainda proporcionam um atendimento multicanal (omnichannel), ou seja, que integre todos os atendimentos realizados no dia, quer seja pelas redes sociais, aplicativo ou telefone. Isso é fundamental para garantir a experiência de alto nível com seu cliente à medida que as conversas não se perdem e facilita o controle da comunicação. É importante escolher uma solução de gestão de atendimento que incorpore novas tecnologias, que permita a você vencer o desafio de atender um consumidor cada vez mais exigente e conectado com o digital. Portanto, utilizar e disponibilizar as melhores plataformas de atendimento ao cliente é ser inteligente e oferecer a experiência de alta qualidade da qual falamos.



Dica: Para isso, o sistema deve ter os seguintes critérios: oferecer experiência omnichannel; trabalhar com tecnologia na Nuvem; possuir atendente eletrônica; possibilitar integrações com ferramentas de CRM e integrações com chatbots. Deve ainda ser capaz de armazenar histórico do atendimento e interações do cliente, tendo capacidade de emitir relatórios em tempo real. Parece um sonho? Mas é o mundo real!



6- Padronize a sua linguagem e estabeleça conexão com a sua persona:

Seja profissional nas redes sociais e em todos os canais de comunicação da sua farmácia. Escolha uma linguagem que represente a sua empresa e marca, que reflita os seus valores e os valores também do seu público. Tenha o cuidado de treinar e investir seu tempo nisso. Para explorar isso melhor, você pode criar uma brand persona. Se o branding faz a conexão afetiva da sua marca com seu público, a sua brand persona realmente “personifica” a sua marca, ela assume a linguagem e a cara da sua empresa. Lembre-se que você deve ter em mente como principal objetivo o de criar uma experiência única com a sua persona.



Dica: Para o Marketing de Referência (famoso boca a boca) isso é fundamental. Para ganhar novos clientes por meio de indicações e referências é preciso que seu cliente realmente “compre a ideia”. É preciso, portanto, que haja credibilidade. Isso pode acontecer espontaneamente ou por meio de estratégias apropriadas, estimulando a indicação dos seus clientes para as suas redes de contato. Para isso, você pode fazer parcerias com outras empresas e produtos.



7- Otimize seu site e mantenha-o atualizado:

Assim como tem empresa que não liga para as redes sociais e demora para compreender o papel importante que elas ocupam na nossa sociedade, muitas acham bobagem investir no site. Você é uma dessas pessoas? Pois saiba que apesar da relevância das redes sociais, os sites são o seu endereço na internet e concentram os maiores acessos para quem busca informações organizadas, objetivas e sérias sobre o seu negócio.



Dica: Coloque informações atualizadas sobre os seus produtos e serviços prestados; mantenha endereço, telefones e e-mails atualizados e, de preferência, invista em um sistema otimizado para buscadores online. Aqui nos referimos ao famoso SEO (Search Engine Optimization), que quer dizer “otimização para mecanismos de busca”. São estratégias com o objetivo de fortalecer e melhorar o posicionamento de um site nas páginas de resultados nos sites de busca. Se você quer ter maior visibilidade na internet e estar nas primeiras páginas do Google, invista nisso!

Sabemos que há outras diversas outras ações que você pode implementar com a ajuda do marketing digital na sua farmácia, levando em conta o calendário promocional em períodos comemorativos, por exemplo, elencando as datas-chaves. Ou mesmo focando numa boa atuação delivery e e-commerce. As ideias são muitas. Mas, comece com as que indicamos acima para você.

Esperamos que essas dicas sejam úteis para você e para a sua equipe. Novos conteúdos serão elaborados. Enquanto isso, baixe nossos materiais gratuitamente no nosso blog:

→ <http://blog.fagrontech.com.br/materiais/>

Siga nossas Redes Sociais

-  Facebook
-  Instagram
-  Youtube
-  LinkedIn

Fale Conosco

-  (11) 2152-8100
-  (11) 99632-8415

SOFTWARES DE GESTÃO COMPLETOS PARA FARMÁCIAS

**Acompanhe outras dicas
através do nosso blog**

Acesse agora

