

› A farmácia de manipulação do futuro – Como se preparar?

Enquanto os hábitos das pessoas se inclinam cada vez mais para o meio digital, as farmácias devem buscar alternativas que deem conta dessa demanda

Índice:

Introdução	3
1) A chamada “transformação digital”	4
2) O marketing digital na sua farmácia	6
3) O atendimento ágil e personalizado	8
4) A tecnologia na gestão	10
5) A Internet das Coisas	12

Introdução:

Você, que está de olho em nossos conteúdos, já percebeu que enquanto buscamos soluções inteligentes para melhorar o desempenho da sua farmácia no presente, tentamos também te preparar para o futuro com as tendências e o conhecimento adquirido. Não, nós não somos capazes de prever o futuro, mas o mercado dá indícios do que vem por aí, e com essas informações somos capazes de planejar as mudanças, criar maneiras de se adequar e garantir o sucesso a longo prazo da sua empresa.

A verdade é que o futuro já chegou, e ele nos obriga a aderir à Era Digital e suas vantagens. O gestor magistral, farmacêutico e sua

equipe devem estar prontos e dispostos para investir em novas ferramentas, criar costumes e mudar a forma de vender para poder manter o faturamento, ou, de preferência, então aumentá-lo, sempre buscando encantar e surpreender o cliente enquanto a produtividade da empresa aumenta. As dicas que daremos a seguir são de extremo valor para manter sua farmácia magistral competitiva e colocá-la no caminho do sucesso nos anos que virão.

Mãos à obra! É hora de conhecer as ferramentas e práticas futuras obrigatórias desde já para sua farmácia prosperar e colher resultados.

01. A chamada “transformação digital”

É errado considerar que essa transformação ainda está por vir, afinal, há muito dela em nosso dia a dia. Nossa casa, carro, trabalho e vida pessoal já são tomados por itens digitais e práticas que dependem deles, mas, no caso das farmácias magistrais, tudo isso seria ainda mais indispensável.

Informatizar sistemas e agilizar processos através do meio virtual sempre foram práticas incentivadas, mas para áreas mais humanizadas, como o atendimento e o controle de finanças ou estoque, as mudanças já se fazem necessárias para acompanhar o mercado.

Como acontece com muitas lojas e franquias ao redor do mundo – algumas muito famosas, a venda presencial tem diminuído e diversos pontos de venda têm sido fechados pela falta de circulação. Calma, gestor, esse não será o seu destino. O motivo de ressaltar essa infeliz realidade é para mostrar como as pessoas estão fazendo muitas coisas de forma virtual, especialmente com o uso dos smartphones e das redes sociais. Em casos como esse, o que resta ao comércio é ir até as pessoas, ao contrário do que acontece no formato tradicional na relação vendedor-cliente.

Outro tema que gera questões para o futuro é a força dos e-commerces. Esse método de comércio digital, mesmo pequeno no ramo magistral, já é uma realidade para diversas áreas. Se as farmácias ainda limitam suas vendas na internet devido às obrigações burocráticas que devem cumprir, a busca e compra de insumos pelo meio on-line ganha força com o tempo.

Apesar da dificuldade em vender formulações tão específicas na internet, as farmácias podem se adaptar e migrar boa parte das suas vendas. Se considerarmos que muitas já atendem e recebem pedidos através das redes sociais, o caminho para a chegada de um e-commerce seguro pode não ser longo. Esse primeiro item, apesar de apenas discutir alguns dos costumes atuais, deve despertar a necessidade de mudar, e por consequência, criar a intenção de investir, o que ainda é um desafio para muitos empresários.

Como dar o primeiro passo? Muitas farmácias magistrais hoje se limitam ao ponto de venda e investem nele, o que é muito importante, mas falta a iniciativa de criar uma identidade no meio digital, expandir a marca e atrair novos clientes. Se é o caso da sua farmácia, não perca mais tempo e faça essa transição. Se sua empresa ainda não tem um logotipo e um manual de identidade, essas são as primeiras etapas a serem cumpridas. Depois, suas prioridades serão o orçamento e criação de um site, para então ingressar nas principais redes sociais.



É difícil encontrar
alguém por aí que
não tenha uma
conta no Facebook,
Instagram ou não
use o WhatsApp.

02. O marketing digital na sua farmácia

Tamanha é a grandeza dessas redes sociais. Essas grandes concentrações de internautas se tornaram uma alternativa quase indispensável para qualquer tipo de comércio devido às suas capacidades de divulgação. Quando pensamos nas farmácias magistrais, nem todas possuem contas para interagir com seus clientes e seguidores, e esses que não possuem, estão atrás dos concorrentes estabelecidos virtualmente.

O que muda para o futuro é que esses processos evoluem rapidamente, novas redes aparecem enquanto outras perecem, afinal, tudo na internet é instantâneo e tem prazo de

validade curto. Não se engane: é desafiador fazer a página de uma farmácia bombar como essas páginas grandes que seguimos em nossas redes pessoais. Por isso o importante é ter uma boa base, saber os mecanismos, entender como utilizar essas plataformas e encontrar formas de converter novos seguidores em cliente fiéis, e isso se faz com experiências e conteúdo relevante. Quem ainda não aderiu, fica para trás no presente e no futuro.

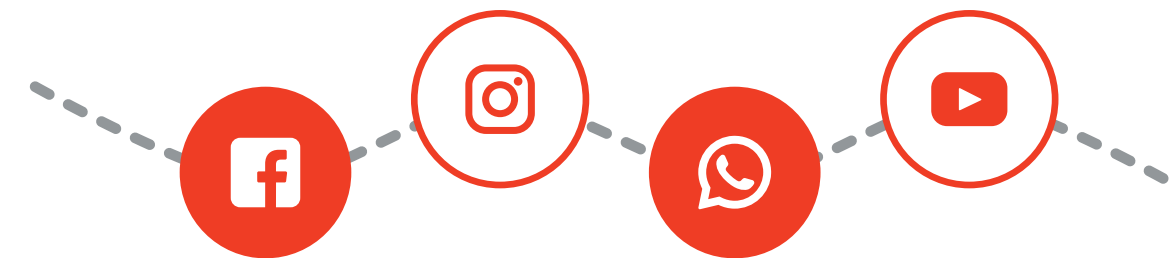
Ser ativo nas redes não só deve impulsionar sua marca, mas também seus produtos e torná-los mais interessantes. Criar uma rede, seja ela o Instagram ou o Facebook, é um ato gratuito, mas pode ser necessário investir um pouco para colher resultados melhores e atingir mais pessoas com as suas publicações.



3) O atendimento ágil e personalizado

Como dito anteriormente, cresce o número de consumidores que estão inclinados a comprar e pesquisar seus interesses de casa, abandonando os pontos de venda em prol do conforto e da economia. As farmácias de manipulação têm, em muitos casos, a garantia da visita do cliente, mas devem estar atentas às formas de comunicação on-line, seja qual for a plataforma. Existem diversas maneiras de interagir e falar diretamente com cada consumidor, além de estabelecer uma cultura de atendimento virtual ágil, que atende as demandas sem burocracia ou demora.

Você já ouviu falar em SAC 2.0? O famoso Serviço de Atendimento ao Cliente evoluiu e não é feito mais apenas pelo telefone: com a



nomenclatura de 2.0, que dá ideia de modernidade, ele consiste no atendimento virtual, feito muitas vezes em nome da marca, sem envolver o nome de quem atende. Dentro da prática é possível solucionar problemas, tirar dúvidas, fechar compras, dar informações sobre a marca e tratar de quaisquer outros assuntos pertinentes.

As vantagens do SAC 2.0 nas redes sociais incluem a rapidez, praticidade em evitar deslocamentos e ligações telefônicas e a instantaneidade das informações. O responsável pelo atendimento pode até incluir chatbots, que nada mais são do que robôs virtuais que

cuidam das etapas iniciais e recepcionam o cliente. Dessa forma, o próprio seguidor faz seu atendimento, dependendo da programação. O WhatsApp é um caso particular, que merece atenção dos farmacêuticos. A facilidade para atender que o app mensageiro oferece ajuda a poupar tempo da equipe e do próprio consumidor. Você, gestor, com certeza já entrou em contato com alguma empresa via on-line em busca de algum tipo de produto ou serviço.

Por que não fazer o mesmo para a sua farmácia?

Os softwares da Fagron Technologies dão suporte completo para um atendimento on-line completo. O FórmulaCerta pode trabalhar em conjunto com os módulos que oferecemos e coloca à disposição do gestor magistral os canais de comunicação integrados em uma só tela. É possível enviar orçamentos, receber demandas e enviar receitas com código de barra, seja qual for a origem do contato: telefone, fax, website ou e-commerce, redes sociais, e-mail e aplicativos.

Além disso, com a sinergia de nossas tecnologias, a farmácia tem a possibilidade de responder orçamentos por WhatsApp ou aplicativo 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem intervenção humana.

4) A tecnologia na gestão

Um dos nossos maiores focos tem sido debater estratégias de gestão para as diferentes áreas das farmácias de manipulação, e há, de fato, muito o que falar. Mas se levamos o tema para o futuro, há apenas uma certeza: os softwares de gestão, com as mais variadas funções e customizações, serão ainda mais importantes para controlar tais processos.

O estoque, por exemplo, é uma área que necessita de gestão especializada a fim de economizar tempo, dinheiro e trabalhar de forma mais eficiente para os clientes. Já discutimos em outra oportunidade a importância de gerir o estoque, com as formas mais eficientes e os pontos que merecem destaque, e tais dicas se mantêm para o futuro. O que muda é a quase obrigatoriedade da posse de um sistema que auxilie a equipe, ainda mais se consider-

armos as mudanças e inovações que vêm por aí. A tecnologia influenciará cada vez mais o estoque, afinal, a demanda recebida pelo farmacêutico está ligada ao gerenciamento dos recursos.

Apesar de existirem farmácias com equipes reduzidas, outras possuem times maiores e necessitam de gestão, incluindo treinamentos e capacitação. A tendência para o futuro é a parceria entre os colaboradores e as ferramentas tecnológicas para atender e controlar os pedidos, ainda mais do que já ocorre.

Para dar um aspecto mais concreto à ideia exposta acima, pensem na evolução da inteligência artificial, tecnologia que já nos traz grande dependência no trabalho e na vida pessoal, mas que ganha novos traços a cada momento.

Não vamos sugerir máquinas ou robôs que façam a manipulação de forma perfeita, já que este é um trabalho humano, mas os donos e farmacêuticos devem estar atentos às oportunidades futuras de investimento em tecnologia, especialmente por se tratar do setor da saúde, um dos que mais evoluem no quesito.

Uma boa forma de começar é identificar os pontos que mais necessitam de auxílio tecnológico, seja esse auxílio um software ou uma forma de facilitar o processo de manipulação. O investimento deve ser periódico, já que atualizações e manutenções são necessárias, por isso o planejamento é, mais uma vez, uma prioridade. Os efeitos da informatização são comprovadamente benéficos para o crescimento das farmácias.

Qual a
sua maior
necessidade
hoje?
Comece a
resolvê-la
primeiro.

5) A Internet das Coisas

Este assunto ainda é distante de muitos e possui características bem futuristas, mas já pode ser considerado uma realidade para o mercado. A tecnologia em questão busca trazer funções digitais, o que inclui a própria internet que conhecemos, para objetos e máquinas quaisquer do nosso dia a dia. Óculos e relógios você já viu funcionando, né? No caso da saúde e da medicina, as inovações chegam aos montes, o que inclui pulseiras para monitorar o estado de saúde dos pacientes, itens de vestuário e afins.

Uma das maiores tendências, apesar da dificuldade da disseminação dessa tecnologia no Brasil, é ter um dispositivo que seja capaz de armazenar dados e monitorar as condições de seu usuário, e assim ter acesso a todo o atendimento médico cujo paci-

ente foi submetido. Ler bulas, identificar medicamentos e indicar os passos rumo à saúde plena podem ser algumas das funções do aparelho. E a isso a farmácia magistral estará diretamente ligada. Se tratam apenas de previsões, mas vale a pena se planejar para ser pioneiro na prática. A Fagron Techonologies evolui a cada dia com seus clientes para oferecer softwares de qualidade que supram as necessidades da farmácia, e o futuro também nos espera. Plataformas como o FórmulaCerta e outros serviços internos são de grande ajuda e dão conta de gerenciar diversos temas discutidos neste documento, se não todos.

Nossa equipe espera seu contato e torce para caminhar ao lado da sua farmácia rumo ao futuro.



Nosso DNA
é facilitar o
seu Negócio!

Entre em Contato Conosco:
(11) 2152.8100

Acesse Nossos Conteúdos:

Clique Aqui!

