

LE SFIDE VINCENTI



Ampliare i locali per offrire nuovi servizi e aumentare l'area vendita è la nuova sfida della farmacia Sant'Andrea di Pioltello a soli due anni dall'apertura

L'apertura di una nuova farmacia è una sfida imprenditoriale: la realizzazione di una nuova attività che deve sapersi guadagnare da zero il proprio bacino di clienti. A questo scopo, il layout della farmacia, il suo arredo, un impatto visivo accattivante insieme alla cura del rapporto con il cliente sono tutti fattori che ne possono determinare il successo. Fare le scelte giuste, sapersi affidare ai giusti professionisti è quindi di fondamentale importanza in questa fase. Le dottoresse Belinda Moscato e Mariapaola Orlando, attuali titolari della Farmacia Sant'Andrea a Pioltello (MI), nel 2018 erano vincitrici di concorso e si preparavano a questa sfida affidandosi a Fastpharma per la nuova apertura della loro farmacia. Oggi, a soli due anni dall'apertura, hanno l'esigenza di ampliare i locali per adeguarli all'aumentato flusso di clienti e per offrire nuovi servizi. Abbiamo cercato di percorrere con loro i passi che le hanno portate a questa felice scelta.

Cosa vi spinge a prendere la decisione di ampliare la vostra farmacia? Ve lo sareste immaginato appena avete aperto?

No, non immaginavamo, ma adesso siamo felici di dire che la nostra farmacia è ormai un elemento integrante della comunità locale. La cittadinanza ci ha accolto bene, dimostrandoci che stavamo lavorando nel modo giusto, attente alle esigenze del cliente. Ci è stata offerta la possibilità di acquisire parte dei locali adiacenti prima occupati, abbiamo pensato che fosse un'opportunità imperdibile e ci siamo rivolte nuovamente a Fastpharma per questa nuova fase del nostro percorso imprenditoriale.

Cosa puntate di offrire di più ai vostri clienti?

Oltre ad ampliare l'area vendita, offriamo nuovi servizi, inserendo una cabina polifunzionale. Vogliamo che la nostra farmacia diventi un punto di



riferimento sempre più fermo per i nostri clienti, il luogo della cura quotidiana del proprio corpo e della propria salute.

Quali fattori credete siano stati fondamentali nel successo della vostra nuova apertura?

Sicuramente aver aperto una farmacia accattivante e ben visibile. Fondamentale è stato saper ascoltare i nostri clienti, essere sempre pronte a dare i consigli giusti, soprattutto in modo chiaro. La preparazione conta, ma non basta. Così come un professore deve saper trasmettere la propria conoscenza, è importante per un farmacista saper arrivare all'utenza e instaurare con essa un rapporto quotidiano di fiducia.

Quali consigli vi sentite di dare a chi apre una nuova farmacia? A cosa puntare?

Consigliamo di fare una scelta attenta dei locali, quelli che abbiamo trovato facevano al caso nostro

e per quanto ridotti i professionisti di Fastpharma hanno saputo sfruttarli al meglio. Una valutazione puntuale della posizione, della vicina concorrenza, di quello che si chiama geomarketing, è decisamente importante.

Oltre a questo, tanta grinta e voglia di mettersi in gioco.

Noi ci siamo rapportate con una concorrenza stanca e adagiata alla routine. Appena arrivate abbiamo pensato che dovevamo distinguerci e fare la differenza: abbiamo notato che la farmacia poteva lavorare bene anche di mattina presto, data la vicinanza a scuole e uffici, e così abbiamo deciso di anticipare l'apertura alle 7 e 30, offrendo un servizio che nessun altro offriva.

Riassumendo in tre punti, secondo la nostra esperienza occorre: molta attenzione alla scelta dei locali e della location, disponibilità al dialogo col cliente e soprattutto tanto entusiasmo e voglia di fare.