



21 Giugno 2021

ore 21.00



PRIMAFILA
LA COMUNITÀ DEI TITOLARI INDIPENDENTI



Grazia Grazia

6 h · 🗨️

#clientipessimi 🤔 Li perdo ??

Premettendo che sono una che gestisce i clienti più rompici... che esistono con molta pazienza e con risultati, non ce la faccio più con due che si abbuffano come se non ci fosse un domani e danno la colpa alla dieta se nn dimagriscono.

Completano diari alimentari farlocchi visto che su Facebook mi capita di vedere invece che mangiano e organizzano pranzi e cene non ipocalorici con amici.

Un mese fa, lui (143 kg) e lei (80 kg) con tono alto e minaccioso mi hanno " aggredita " nella sala controllo peso sostenendo che la dieta non funzionava e che loro avevano speso soldi togliendoli ai loro figli per un qualcosa che in realtà non serve a nulla (la dieta ha valore legare ed e' prescritta da un dietologo).

...

Dopo sono dimagriti qualche kg, dopo le mangiate dal 1 maggio in poi ingrassati nuovamente 😞.

Quindi è stata proposta almeno a lei una dieta chetogenica che hanno pagato come modifica e che non seguirà, la reputa uguale alla sua che aveva prima, che ovviamente non è così, aveva un'iperproteica.

Il 7 giugno al controllo non saranno dimagriti e mi aspetto un'aggressione tipica della loro educazione.

Io ho intenzione di gettare la spugna con tutte le conseguenze del caso dicendo che loro sono le uniche persone in tutti questi anni con cui la dieta non ha funzionato quindi se vogliono provarci ancora io sarò ben lieta di seguirli ma se vogliono continuare devono farla con serenità, attendendo i risultati senza sgarrare.

Se volessero i soldi indietro sarebbe come ammettere che abbiamo sbagliato (che nn è così) e sono 180€ solo di servizio per non parlare degli integratori, quindi lo escludo.





Dario Ragazzi

58 min · 🗨️



Ciao Primi,
volevo condividere con voi alcuni dati.

Oggi mi sono chiuso nel bunker ad analizzare l'andamento degli incomparabili nel primo quadrimestre del 2021.

Gestiamo 5 ditte, in ordine di fatturato:

1. ditta "amica" storica, gestita ormai da anni, con prodotti che tanti clienti ci chiedono con continuità;
2. ditta di cosmesi personalizzata;
3. nostro laboratorio interno (a marchio Galenica Farmacia Malcontenta), in aumento, da gennaio stiamo lanciando tante formulazione nuove, creme, drenanti, dimagranti... richiedono tempo, studio e impegno ma ci posizionano bene agli occhi dei clienti, selezioniamo materie prime di qualità e sono prodotti che definiamo Top
4. ditta con prodotti a marchio
5. Nutrileya (ultima inserita in ordine di tempo)

La % delle 5 ditte sul totale vendite Farmacia in valore è del 16,5% (in pezzi è del 10,30%).



Da questi dati è esclusa la Cannabis che peserebbe per un altro 7.5% sul totale vendite (ma margine molto basso).

I margini più alti li abbiamo sui prodotti galenici nostri e su Nutrileya, le altre 3 ditte variano da un 56 a un 62%.

La ditta cosmetica per forza di cose devo mantenerla.

Non so come comportarmi con la ditta amica, quella che vendiamo di più.

Pro: i prodotti sono buoni e si vendono bene, non ho minimi d'ordine, consegne in 1 o 2 giorni, mi faccio pochissimo magazzino, le collaboratrici conoscono bene i prodotti e li consigliano facilmente; contro: ho poco spazio di trattativa per farmi aumentare lo sconto, non posso aumentare troppo i prezzi perché i prodotti per quanto poco conosciuti, hanno nomi che si trovano in internet, i prodotti sono "vecchi", certe referenze sono 10 anni che le gestiamo.

Pensavo di cominciare a notificare le 4/5 referenze che vendo di più, in modo da provare a spuntare un prezzo d'acquisto migliore e poter gestire liberamente il prezzo al pubblico, oltre che a svecchiare il prodotto.

Poi per l'autunno lavorare sulla quota di mercato di Nutrileya, al momento allo 0,62% e cercare di aumentarla di almeno 2 punti, magari provando anche qui a notificare qualche prodotto.

Vorrei arrivare ad avere un margine medio di tutte le ditte vicino al 70.



Dario Ragazzi

Damiano Marinelli sul totale il 5% e tra le 5 ditte il 30%

🗨️ · Mi piace · Rispondi · 17 m



Dario Ragazzi

Ditta 1. 3.10% in pezzi sul totale e margine 56.13
 Ditta 2. 3.11% pezzi e margine 55.70
 Ditta 3 (laboratorio galenico) 1.71% e 66 in margine
 Ditta 4 1.93% in pezzi e 61.50 margine
 Ditta 5 Nutrileya 0.44% pezzi e 74.9 margine

🗨️ · Mi piace · Rispondi · 6 m





Francesco Fratto

10 h · 🌐

...

#formazione #idee

Ciao Primi!

Oggi è sabato e la mia mattinata è dedicata a riflessioni e appunti da riorganizzare per il lavoro della prossima settimana.

In questi giorni, dopo un anno buono di pandemia, mi accorgo che le mie energie sono sempre più scarse. In particolare per quanto riguarda la mia resistenza allo studio.

Oltre al lavoro e alla gestione delle operatività quotidiane, cerco sempre di inserire nel mio programma giornaliera almeno un'ora alla formazione.

Cerco di seguire i post di primafila (anche se non è facile viste le tante domande) e provo ad aggiornarmi per aumentare le mie competenze in diversi ambiti. Purtroppo essere buoni farmacisti (ovvero competenti su farmaci e integratori) non è sufficiente per un imprenditore. Dobbiamo sapere di gestione, di leadership, di comunicazione, di marketing, di fiscalità... Insomma...una marea di roba....

Personalmente il mio programma giornaliero è di riservare la prima mezz'ora alla stesura del mio metodo aggiornando con nuovi spunti e intuizioni. La successiva ora studiando qualche cosa di nuovo in vari campi, come marketing comunicazione e impresa.

Cerco di sfruttare qualsiasi momento morto inoltre per avere spunti utili alla mia crescita come ascoltare audiolibri quando porto fuori il cane (circa 40 minuti al giorno) o leggere libri su kindle se aspetto il pranzo o momenti vuoti del genere. Ultimamente ascolto i riassunti di libri di 4books che mi aiutano a farmi un'idea di tante cose e poi eventualmente approfondisco.

Eppure mi sembra sempre di non sapere abbastanza o di sottrarre tempo al lavoro (mi sono imposto nel 2021 però di non usare più la sera per impegni che non siano quelli familiari).

Mi chiedevo:

- quanti di voi cercano e riescono a studiare oltre il lavoro?
- quanto tempo dedicate allo studio?
- quali strategie avete adottato per ottimizzare al meglio il vostro studio (es. cosa avete delegato per ricarvi gli spazi, quali strumenti avete trovato utili...)?
- per migliorarvi come persone e come imprenditori, avete altri suggerimenti (es. fare una passeggiata a guardare altre realtà, frequentare blog utili...)

Grazie per chi avrà voglia di condividere idee e commenti!





Elisa Orlandi ha fatto una domanda 🗨️ .

4 h · 🌐



Buongiorno primi, chiusa nel mio bunker penso su cosa posso basare il mio sport b(in un futuro non troppo remoto)veterinaria?bambini?ma il mio cruccio è sempre stata la sanitaria/ortopedia e vi spiego perché. Nel mio non piccolo paese (Cento)crocevia di 3 province (Mo.Bo.Fe) ci sono 2 sanitarie attaccate all'ospedale ,che hanno stessi prodotti,stessi servizi,stessi orari(chiusi sabato pome e domenica)e che sono abbastanza scadenti come approccio al cliente e al mkt. Capita spesso (ma qui non ho numeri per ora) che vengano in farmacia per collari cervicali,tutori,calze....e come ora carrozzine.Nello specifico ora mi hanno chiesto di noleggiare una carrozzina per tenere la gamba dritta....ma io non l'ho...ho solo il modello basico.(e il cliente abita a 14km). Non vi nascondo che nei miei progetti di espansione,interrotti da mio padre(78 anni e non molla...altro problemone il passaggio generazionale)c'era l'apertura di una bella sanitaria/ortopedia "cazzuta" nei locali a fianco la farmacia,con apertura come la farmacia tutti i giorni anche la domenica mattina!Magari specializzandola anche nei prodotti per i malati oncologici(dato che sono nel circuito di farmacia oncologica). E con servizio di plantari ortopedici. Voi cosa ne pensate?avete esperienza?qualcuno ha questo sport b? Grazie per il vostro prezioso aiuto🙏
Elisa 🙌





Lorenzo Miolli ha fatto una domanda  .

1 h · 



Sto vagliando una società srl e la mia commercialista mi dice che per un anno, difficilmente posso prelevare utili e quindi dovrei fare da ora dei calcoli e accantonare perché in srl prima di prendere un centesimo bisogna fare delibera dei soci, busta paga all'amministratore e iscrizione e versamento all'INPS con relativa tassazione.

E prelevare come rimborsi spese soci ? È possibile?





Alberto Morassi ha fatto una domanda

6 h ·

...

#magazzino

Mandi Primi!

Come gestite i riempimenti delle cassettiere in farmacia? Da me abbiamo impostato da qualche tempo la funzione di reintegro (abbiamo winfarm ma credo sia presente su tutti i gestionali) in modo che la magazziniera possa andare a colpo sicuro e sapere quali e quanti prodotti spostare dal magazzino alle cassettiere senza andare "a occhio" come faceva prima del mio arrivo.

Credo sia la normalità in farmacie medie e grandi ma non così frequente in quelle piccole, in ogni caso è utile e fa risparmiare un sacco di tempo, quindi la illustro brevemente: bisogna impostare un minimo e massimo di scatole secondo lo spazio dedicato al prodotto in cassettera: quanto si scende sotto il minimo la funzione di reintegro indica il numero di scatole da rimettere in cassettera.

Questo sistema permette sia al magazziniere che al farmacista di risparmiare tempo in quanto questo avrà meno probabilità di dover cercare un prodotto nel magazzino nel caso non lo trovi nella cassettera.

Se unito all'indicazione delle ubicazioni di ciascun prodotto fa risparmiare ancora più tempo (soprattutto nel caso di nuove assunzioni).

DUBBIO/DOMANDA:

Quanto spazio dedicare a ciascun prodotto (=quante scatole)?? avete per caso un sistema collaudato?

Ci sto riflettendo e credo che abbia senso dedicare un minimo di 4 scatole a qualsiasi farmaco bassorotante (nel caso in cui il medico prescriva la doppia ricetta) ma mi sto crucciando sul massimo di scatole da dedicare a ciascun prodotto altorotante (i.e. pantoparazolo). Ovviamente la base di partenza è la rotazione mensile, il numero di metri di cassettera disponibili e il numero di referenze.

Al momento sono propenso a fare un tentativo impostando un massimo a copertura di una settimana e un minimo a copertura di 2 giorni.

L'obiettivo è quello di non dover riempire continuamente gli stessi cassetti per poter dedicare il tempo della magazziniera ad altro.

Spero di essere stato abbastanza chiaro e grazie a chi vorrà darmi una mano con le sue esperienze 😊



Angelo Labrozzi

Damiano mi prude l'ugola . Posso fare un comizio ? 😊



7

· Mi piace · Rispondi · 5 h



Alberto Morassi

Angelo Labrozzi farà 2 domande in croce all'anno.

Indice di conversione al 50% qua, alti livelli 😊

2

· Mi piace · Rispondi · 5 h





Stefania Zanon ha fatto una domanda  .



29 maggio alle ore 17:59 · 

sport B stiamo facendo spesso consulenze a 360.gradi sulla salute dei nostri clienti e per ora a parte quelle nutrizionali (dieta) che faccio io non abbiamo mai chiesto soldi e spesso ci chiedono loro di pagare la consulenza oltre il costo dei prodotti. chi lo fa già quanto si fa pagare? e se la consulenza viene fatta da un dipendente come si "gestisce" la parcella?. io pensavo di chiedere 35 40 euro circa per mezz'ora di consulenza ma di questi quanto dare poi al dipendente non è facile da determinare. vanno considerate le tasse il tempo di non vendita al banco il rischio che si crei un'attività parallela. cosa ne pensate e come vi comportate? grazie





Ernesto Puteri ha fatto una domanda  .

29 maggio alle ore 08:08 · 



#gestione ordine a grossista. Cari primi vi chiedo un consiglio sulla gestione dell'ordine quotidiano a grossista. Partendo dal principio che il cliente è sacro e bisogna evitare che non trovi il prodotto richiesto in fase di ordine ricontrollo la giacenza dei prodotti con giacenza 1 oppure con giacenze strane. Questa procedura mi rallenta molto impiegando fino a mezz'ora del mio tempo. Ho provato a fare l'ordine automatico ma naturalmente bypassa questo problema, avete qualche suggerimento in merito? Grazie





Francesco Fratto

57 m · 🌐

#marketing #vetrine #incomparabili

Oggi mentre scorrevo la mia timeline in Facebook sono incappato nella sponsorizzata di Vitavi, un'azienda che produce integratori (allego le immagini)

Niente di nuovo, se non che cliccando per curiosità sul post (si presentano piuttosto bene!) ho notato una tabella di confronto tra loro e... "le farmacie".

Non mi era mai capitato un confronto così diretto con la farmacia. Al di là delle tante considerazioni squisitamente commerciali o di marketing, c'è da prendere atto che i tempi sono effettivamente cambiati.

La tempesta non sono più le nuvole nere all'orizzonte. Sono ormai gli schizzi delle onde alte mosse dai venti che già arrivano in faccia.

A questo punto mi sono chiesto cosa fare.

D'istinto mi sono messo a fare una rapida riflessione sui punti di forza della farmacia, pensando di controbattere al più presto all'attacco.

Non solo nei confronti di Vitavi, ma in generale all'acquisto on line.

La presenza nel tempo.

La sicurezza di ciò che puoi "toccare con mano"

La personalizzazione delle proposte.

L'assistenza.

Questi i primi vantaggi che mi sono balenati.

Da portare avanti, sia con qualche campagna social, ma anche ipotizzando una vetrina in cui ci "metteremo la faccia"

In tutti i sensi.

A questo punto mi chiedo: voi che pensate?

C'è il rischio di entrare in guerra per nulla? Essendo noi in posizione predominante ha senso stimolare la questione? O è meglio soprassedere in questo caso...

Temo che a forza di lasciar stare ci sia il concreto rischio di vederci sottrarre clienti.

Ha senso dedicare energie e risorse alla strategia o è meglio focalizzarsi sulla tattica?





Francesca Scarpa

3 h · 🌐

#recuperoclienti Buongiorno primi.

Brevemente vi spiego :

Cliente abituale giovane, mamma e insegnate , alto spendente soprattutto di ricette, per mamma anziana, ma per ogni problema (anticipi / emergenze farmaci / panni) anche alle 20:28 la aspettavamo che si recasse in farmacia per prendere il farmaco(perché rimasti senza).

Da qualche mese , forse un anno io non la vedo più. (abita nel paese)

Due annetti fa ha avuto una sorta di ictus. .

Ripresa lenta .. ma poi chi l'ha più vista?

Qualche settimana fa : mia madre le manda un messaggio (per caso penso) e le chiede come stesse , ma rimane sul vago dicendo che " si sto andando nell'altra farmacia, perché manda la figlia , è più vicino a casa.. e poi perché li non mi conoscono." Mia madre non aggiunge altro e risponde con un 😞 forse perché anche lei non sapeva cosa dire non so (e non chiedetemelo).

Mi era venuto in mente di sentirla io ..

tra l'altro poco dopo arriva una sera una badante con ricette della suddetta madre , riconosco il nome, e le porgo saluti e affetto omaggiando un gel igienizzante e un porta mascherina loggato.

Vabbè...

ieri: la figlia piccola (non l'avevo riconosciuta) si presenta in farmacia e dice " non so se qui P nell'altra farmacia mamma ha prenotato qualcosa"

Io: chiamiamo mamma!? Sai non la vedo da un po'..

insomma prendo numero (ero anche un po' imbarazzata) e chiamo. morale : era abbastanza tranquilla e serena ma mi dice , insistendo " non dirlo a tua madre" che ci è rimasta male per una sua uscita , riguardo un farmaco che le stava dispensando l'ultima volta che deve essere venuta. Non ha messo più piede perché dice che qui da noi la conosciamo... che non è pronta , che è un problema suo, di orgoglio penso, che non ce l'ha con noi, ma almeno "Lì non mi conoscono e non mi chiedono niente ".

Insomma. Le ho detto che mi dispiaceva e che capivo ma che sicuramente non si intendeva.. Etc..!

mi ha raccomandato di non dire niente a mia madre, che poi ci rimane male (..)

Mo': che faccio?!

Ho pensato al cadeaux da mandare , ma dovrò dirlo a mia madre, e a tutte in generale?

per evitare che , in un suo ritorno , facciamo un'altra "indelicatezza"... ?

Grazie e buon pomeriggio 😊





Valeria Silvestrin ha fatto una domanda  .

1 h · 



[#acquistonuovafarmacia](#)

Ciao Primi! In questo periodo mi è capitato spesso di pensare all'apertura di una nuova sede! Sono entrata in prima fila con l'obbiettivo di imparare davvero a fare il titolare e dopo un anno passato insieme a voi, grazie a [Damiano Marinelli](#) , [Angelo Labrozzi](#) e a tutti voi che ogni giorno mi date una carica pazzesca, mi sono resa conto che c'è davvero un forte desiderio di crescere come azienda! Di consolidare e migliorare la farmacia che già c'è ma di puntare anche oltre!

Secondo la vostra esperienza, per chi ha già fatto questo passo (aprire una nuova sede) quand'è che ritenete il momento piu' opportuno per acquistare una nuova farmacia? Parlo sia in termini economici che di gestione. Se non sbaglio in un video Angelo diceva che il conto in banca doveva essere almeno il 50% del prezzo di acquisto e per quanto riguarda la gestione avere almeno un modello già testato e replicabile per X farmacie.

Cosa non deve mancare, secondo voi, nella gestione della vecchia farmacia prima di fare il passo guardando altre sedi?

Grazie per le vostre condivisioni e buon lavoro a tutti!





Paola Viappiani ha fatto una domanda  .

2 h · 



PRODOTTI RESTITUITI

A proposito di prodotti resi dai clienti, leggo sul gruppo come sia molto più funzionale accettarli piuttosto che rifiutarsi di farlo.

Mi è venuto però il dubbio di non avere agito correttamente l'ultima volta che ho accettato un reso.

Antefatto: una signora extracomunitaria, che fa la badante presso una signora, mi chiede consiglio per un problema di pelle del viso, che si sta riempiendo di macchiette scure.

Le vendo un paio di prodotti che ritengo idonei al suo caso.

Il giorno dopo si ripresenta chiedendo di restituire i prodotti in quanto la sua signora, a suo dire esperta di cosmesi, le ha detto che non servono a nulla.

Cerco di mostrarmi disponibile e accettando di prendere indietro i prodotti spiego ulteriormente perché questi andrebbero molto bene per la sua pelle.

Lei rimane convinta della sua decisione e mi restituisce la merce.

Ora io mi chiedo: la restituzione non è un atto di sfiducia nei miei confronti e in ciò che rappresento? Accettando la restituzione non la autorizzo a dubitare ulteriormente di me? Ho salvato una cliente o l'ho persa?

Mi sono fatta l'idea che avrei dovuto insistere, dicendole che se non avesse avuto nessun risultato le avrei restituito i soldi. Probabilmente in questo modo mi sarei dimostrata più autorevole.

Chiedo quindi al gruppo: accettare la restituzione di un prodotto non dato per errore ma in scienza e coscienza non è controproducente?





Stefania Zanon ha fatto una domanda  .

8 h · 



buongiorno a tutti ho visto il video di Angelo sugli ordini e vorrei chiedere se ha senso fare ordini diretti di etico in farmacie piccole dove l'etico è meno del 28% del totale. Io sarei tentata comunque anche per ridurre l'impegno giornaliero con i pacchi del grossista visto che non ho magazzino ma mi preoccupa il fatto di avere poi farmaci fermi causa cambi di terapia, passaggi al generico ecc.

vorrei sapere anche come vi comportate con la merce in magazzino invenduta da mesi e non più rendibile sconti? forzature di vendita? bidone? chiaro che l'obiettivo è non averne e ci sto lavorando, ma intanto....





Ale Padula

Esperto del gruppo · 16 giugno alle ore 09:10 · 🗨️



#scaladellavendita #pezzidellafarmacia #collaboratori

Come indicato nella Scala della Vendita uno degli ultimi gradini da fare è "lasciare sempre un pezzo della farmacia al paziente" per occupare spazio, ma anche per molti altri motivi che ci sono stati insegnati.

Ci è stato anche indicato che è cosa buona e giusta contare i pezzi da dare per postazione per turno, così da avere una distribuzione bilanciata.

Si parte nella distribuzione dagli orari di apertura della farmacia, il numero whatsapp piuttosto si lavora per tematiche, ad esempio ora è il momento dei solari.

Ma quando i clienti dopo anni di pezzi della farmacia iniziano a dirti "si lo so non ti preoccupare non me lo dare, piuttosto già me lo hai dato" (farmacia = negozio della Salute di prossimità perciò clienti ricorrenti in grande %) ho iniziato ad

avere "qualche problema" o mi avanzavano i pezzi piuttosto vedevo questi pezzi "dati per forza perché dovevano finire".

Allora ho provato a fare "la scaletta mista dei pezzi della farmacia" ovvero in prima linea il volantino tematico del momento ed in affiancamento altri (ad esempio servizio HOLTER piuttosto dosaggio Ab).

Ho ottenuto due risultati:

1- vengono dati i pezzi della farmacia con la giusta spiegazione ovvero il giusto valore, perché è un pezzo della farmacia e vale assai! Quindi a fine vendita quando l'amigdala del cliente è in modalità ascolto attivo e non in difensiva abbiamo convertito molto

2- nessun pezzo dato perché da terminare

Sicuramente questo sistema non semplifica la vita ai collaboratori ma ho notato più attenzione da parte dei pazienti ad ascoltarci.

A voi capita questo?





Eliana Noto è con **Marilina Mila Noto**.

9 marzo · 🌐



Buongiorno a tutti avremmo una situazione incresciosa da sottoporvi. Abbiamo una dipendente che si è da poco fidanzata con il figlio di un nostro collega titolare di una farmacia che sta nel nostro stesso comune a meno di 1 km da noi.

È ovvio che c'è un forte conflitto di interessi ma visto che la storia è ancora agli inizi non vorremmo fasciarci la testa prima. Lei è da moltissimi anni con noi, è una ragazza molto riservata e conosciamo molto bene tutta la famiglia, abbiamo anche fatto una sorta di ragionamento con lei sul fatto di mantenere la segretezza di tutto quello che facciamo e diciamo ma è ovvio che non sappiamo fino a che punto questa cosa possa essere mantenuta.

Notiamo una certa sofferenza sua, la vediamo un po' diversa ma non abbiamo nessun motivo apparente per poterci lamentare con lei. Sono piccoli atteggiamenti che ci fanno pensare e non sappiamo davvero come andrà a finire la cosa. Speriamo in una sua decisione a dimettersi prima o poi ma secondo il vostro parere come ci dobbiamo comportare se così non fosse?

Sappiamo bene che i "volemose bene" mai come in questo momento sono un "volemose male" ma credeteci siamo in seria difficoltà.

[Damiano Marinelli](#) e [Angelo Labrozzi](#) confidiamo nel vostro aiuto.



Ci vediamo il

19 LUGLIO

per il prossimo

Master & Live

