


Master Live



17 Aprile 2023



 **Mariarita Albanese**
2 h · 🌐

#Appiglio

Cari Primi, vorrei confrontarmi con voi sulla questione "appiglio" in seguito anche al preziosissimo Q&A di ieri.

[Angelo Labrozzi](#) a proposito dell'IC tu ieri dicevi di partire, da principio, con "A domanda rispondo" e poi di proseguire man mano per aumentare i risultati e di conseguenza il valore e la qualità dell'Indice.

Superata la fase della risposta al bisogno posto spontaneamente dal cliente, sto cercando di indagare in che modo implementare e migliorare l'IC.

Noto che molte vendita con ricetta spesso vanno "in bianco", cioè la persona viene per quello e basta, al massimo qualche otc. Però servono dei numeri: Ho analizzato due giornate in cui l'IC delle mie persone è stato molto basso. Quelle sono state le giornate con il più alto rapporto mutua/libera ovviamente a favore della prima.

Di queste vendite, 6 su 10 presentavano l'uscita esclusiva di prodotti su ricetta.

Chiusa nel bunker, stamattina, ho fatto delle riflessioni. Una flessione occasionale dell'IC è naturale e umana, però voglio cercare di stabilizzarla anche attraverso un maggior controllo del farmaco etico.

Sto pensando di preparare uno script da seguire in prima persona io per testarlo, indagando su tre P.A. di etico maggiormente venduti in farmacia per cominciare, lavorando sui principali effetti collaterali e ponendo delle domande per capire se la persona soffre di quelle problematiche e, in caso affermativo, andare di ricettario.

L'obiettivo in questo caso è "Aumentare il numero di appigli".

Voglio testarlo io perché temo di complicare la vita alle mie persone e voglio comprendere in che modo reagisce il cliente. D'altro canto, se faccio passare il messaggio che bisogna lavorare a marcia ridotta e sfruttare solo le occasioni "facili"... Non sono soddisfatta.

Attendo vostri pareri, nel frattempo

Saluti dalla Magna Graecia
Mariarita





Giordano Torrini

abbiamo 3 grossisti tutti a 60 gg,

volendo iniziare a ridurli uno alla volta

tutti a 30gg, da quale partireste?

da quello che riceve ordine più corposi o meno corposi?

Mi piace Rispondi 56 m



Jacopo Jori

Giordano Torrini dipende se hai flussi di cassa per poter coprire il rientro. Se la risposta è affermativa, partirei da quello con cui fatturi di più (e quindi risparmi di più da subito). Cerca però di ottenere condizioni migliorative, a meno che così non ti levi già di torno degli interessi del grossista.

Mi piace Rispondi 42 m





Claudia Sollai

6 h · 🌐

#cabinaestetica : cronaca di un disastro annunciato?

Premetto che quando mia mamma nel 2018 firmò l'acquisto di un macchinario da 20 e rotti mila euro per fare trattamenti estetici io e mia sorella ci dichiarammo contrarie.

Ma al tempo era : piovono limoni e ci facciamo spremute.

Nel 2019 riceviamo il malloppo, facciamo una giornata "open day" e la loro estetista rastrella fra le nostre clienti 4 pacchetti da 700€ ognuno.

Costrette, facciamo i colloqui e selezioniamo un estetista che non avesse già un suo centro estetico e potesse darci la direzione tecnica della cabina. Contratto: 4 mezze giornate alla settimana (16h) per gestire questi pacchetti. Formazione a carico dell'azienda che ha venduto il macchinario.

La ragazza (viene da un paese vicino) torna tutta carica di buone intenzioni. Inauguriamo la cabina a Febbraio 2020 e nemmeno un mese si blocca tutto: inizia il covid.

Si può dire che sia stata ferma per un anno e mezzo perché anche nel post covid organizzare eventi estetici o giornate di bellezza in tranquillità era alquanto improponibile.

Nel mentre la ragazza ha perso la poesia, dice che le persone non hanno soldi da spendere, il covid si è trascinato dietro una crisi spaventosa. Le ditte chiudono, le persone risparmiano. C'è incertezza.

Fra le 4 clienti che avevano acquistato il pacchetto di 7 trattamenti una chiede di annullarlo.

Ho provato di tutto: a banco per l'intero 2021 regalavamo un buono per un'analisi viso/corpo/capelli gratuita all'acquisto di prodotti relativi a quelle categorie.

Ma poi venivano all'appuntamento, e non acquistavano il pacchetto post analisi (tranne qualche terapia del capello devo dire andata benino).

L'ultima il natale scorso: pacco salute contenente radiofrequenza viso o corpo assieme ai prodotti specifici.

Venduti due pacchetti, ma al momento della verità poi non hanno acquistato il resto della terapia.

Piuttosto che niente l'estetista inizia a fare un po' di pedicure curative. Prezzo al pubblico 18€ peccato che a me un'ora della cabina costi 22€ quindi anche facendone 1000 non mi ripaga il costo.

Sempre più spesso l'estetista viene ai suoi orari fissi e sta a girarsi i pollici nel retro banco perché non ha appuntamenti.

Ogni paio di mesi le lancio un "organizziamo una giornata" e poi non concretizziamo nulla. C'è ancora troppo da fare con i tamponi.

2022 faccio due rapidi calcoli e penso di chiudere la cabina. Mio marito mi sgrida dicendo di non averci mai nemmeno provato sul serio.

Vengo a f2022 e decido che devo organizzare un servizio coi fiocchi che coinvolga la cabina e lei.

Organizzo la giornata Gambe come da f2022

Con tutti i crismi.

- popolo la giornata con vendite di daflon in frontend

- Persone che alzano la mano ricevono la busta per l'invito alla giornata gratuita.

- Il giorno dell'analisi ricevono il volantino gambe di osservatorio benessere, uno sconto per l'uso della radiofrequenza, un depliant sull'effetto venotonico del macchinario, e la prescrizione di due prodotti premium associati a vendita di calze a compressione.

- Planogramma per richiamare i pazienti dopo 15 giorni

La giornata va anche benino, pecchiamo nel post vendita.

Dopo la giornata nessuno prenota la radiofrequenza.

Così mi armo di santa pazienza e programmo il 2023:

✓ 3 open con la loro estetista "aggressiva" pronta a tutto pur di chiudere pacchetti. Se mi porta 4 pacchetti ad ogni open dovremmo rientrarci.

✓ 1 giornata al mese collegata con le esigenze del periodo

Viene la specialist, fa una chiacchierata con la mia estetista e in 5 minuti capisce che non venderà mai niente.

1- Lei non lo comprenderebbe mai un pacchetto simile

2- Pensa che la radiofrequenza sia una tecnologia superata

3- Pensa che costi troppo

4- Pensa che anche una semplice pedicure fatta in farmacia dovrebbe costare meno di una fatta in un centro estetico

A me cascano le braccia.

D'altronde io questa estetista c'ho, è assunta ad indeterminato ed è competente nel valutare potenza e tempi da applicare sulle varie situazioni. Le sole 3 clienti che abbiamo legato sono state soddisfattissime dei trattamenti ricevuti.

Stabiliamo con la specialist dell'azienda di relegare la mia estetista a mera operatrice e lasciare la parte della vendita alla mia collaboratrice più capace.

6 giorni prima dell'incontro a tre teste per stabilire il teatro da costruire, la mia estetista mi dice che "non è certa di voler restare a lavorare con noi in farmacia"

Mi fa un discorso che butta dentro il caro benzina (spende 300€/mese e ha 600€ di stipendio) ma anche che non se la sente di fare una vendita aggressiva come richiede la specialist.

A quel punto colgo la palla al balzo. Un paio di giorni dopo chiamo la ragazza in studio, porta chiusa, io seduta lei in piedi e le chiedo di farmi chiarezza. La metto con le spalle al muro, e le dico di decidere entro 24 ore cosa vuole fare perché se lei non resta bloccato tutto il progetto con la specialist.

Che faccio a fare un open se poi non ho l'estetista a portare avanti i pacchetti venduti?

Di tutta risposta lei mi dice che ha deciso di andare via.

La settimana dopo ricevo le sue dimissioni.

Adesso ho tempo fino al 4 maggio per decidere se:

-> chiudere la cabina in Comune e vendere il macchinario (se possibile)

-> portare avanti il Centro Salute e Benessere cercando una nuova estetista che risponda all'avatar che mi serve:

Sfacciata, brava nel suo lavoro, sicura di se e con un contratto studiato in modo da farla lavorare

SOLO quando ha appuntamenti magari con un fisso e una percentuale a chiusura del pacchetto

Io mia mamma e mia sorella siamo tutte per la soluzione numero 1.



LA COMUNITÀ DEI TITOLARI INDIPENDENTI

Nessuna di noi ci crede e sinceramente preferirei investire il mio tempo in uno sport B che sia più nelle nostre corde in quanto farmacia e non centro estetico.

Mio marito (commercialista) continua a dirmi che una cosa non esclude l'altra e che gli pare una follia rinunciare a guadagni che definisce "facili" dopo aver speso una barca di euri per quel macchinario senza nemmeno averci mai provato veramente.

Sicuramente ora ho l'esperienza per capire che tipo di persona mi serve e che tipo di contratto voglio usare per legarla all'attività della farmacia.

Mi dice che se voglio restare sul mercato non posso fossilizzarmi sulla sola attività farmaceutica, ma devo cercare altri campi affini sui quali (anche se non sono competente) io possa allargare l'impresa. Che devo vederla come un'attività a se stante che dovrebbe funzionare da sola una volta avviata. E sulla quale i margini di guadagno sono ottimi rispetto alla spesa.

Solo che ho paura di fare un ennesimo buco nell'acqua continuando a spendere per i vari contratti delle estetiste e senza che queste si ripaghino davvero. (Come è stato negli ultimi 3 anni)

Ditemi la verità : esiste una cabina estetica dentro una farmacia che lavora e rende davvero?





Gianfilippo Bordi

7 h · 🌐



#numeri

#gestione

Buongiorno, oltre all'utilissimo file sui "numeri da guardare", mi sto costruendo anche una serie di controlli con varie cadenze temporali, affinché abbia il controllo della macchina il più affinato possibile. ([Enrico Traballi](#), prima o poi ti vengo a trovare!)

Stavo guardando i numeri mensili di fatturato libero, SSN e complessivo nonché del primo margine dei primi mesi del '23 rispetto agli anni passati. Fortunatamente si muovono tutti positivamente ma con incrementi disomogenei. Il fatto per esempio di aver abbandonato Unifarco ed aver messo come mia base nelle piramidi degli incomparabili Nutrileya, ha creato un bel balzo in avanti del primo margine anche se a fronte di un IC più basso.

Il margine in valore assoluto è uno dei nostri mantra, i "dindini" come li definirebbe [Angelo Labrozzi](#).

Ma allora, e torno al controllo di gestione, che senso ha misurare alcuni parametri sul fatturato? Faccio un esempio. Rispetto a qualche anno fa ho la stessa spesa di personale a fronte di un aumento di fatturato e di uno stra-aumento di margine.

Ma allora non è più significativo relazionare la spesa del personale con il primo margine?

Estremizzo:

Avere il 10% di personale alla D' Artagnan ([Ste Trotta](#)) potrebbe essere un obiettivo poco significativo se il 12 % di personale cazzuto mi fa esplodere il primo margine.

Mi piacerebbe avviare questa riflessione e semmai sapere da [Damiano Marinelli](#) se al quoziente "spese personale/primo margine" avete già dato un valore ottimale.

Spero di essere stato chiaro, buon lavoro a tutti.





Raffaella Bonzagni

2 g · 🌐



Aumento prezzi

Gentili Primi,

tre settimane fa ho aumentato del 10% i prezzi di Unifarco, sia integratori che cosmesi e anche Ceramol senza dire nulla ai collaboratori.

Fatti successivi:

1)Un cliente ha chiesto come mai da noi Ceramol costa più che in alte farmacie e su internet.

Ho risposto che c'è stato un aumento del listino però la risposta non l' ha soddisfatto.

Ricordo che avete detto di non lasciarmi influenzare dalle osservazioni di un singolo cliente. E così ho fatto anche perché se mi ha detto così significa che non è fedele.

2)Una collaboratrice si è accorta dell' aumento di tutto il listino Ceramol e mi ha chiesto come mai.

Le devo ancora rispondere.

E prima volevo confrontarmi con voi.

3) Mi sono accorta che con l' aumento che ho fatto ho aumentato anche gli shampoo Unifarco. Che ora costano sui 10 euro.

Gli shampoo sono un prodotto di largo consumo e a quel prezzo non li venderò se non raramente.

4) anche i solari Unifarco sono aumentati però sui solari unifarco non ho una marginalità per farli rientrare nella promozione 50%.

Ecco cosa penso di fare e vi domando se procedere:

1) rimetto Ceramol a prezzo di listino (che aumenta ad aprile)

2) lascio l' aumento fatto solo sugli integratori

3)abbasso il prezzo degli shampoo unifarco.

4) solari Unifarco : lascio l' aumento fatto e li metto in promozione non al 50% bensì al 40% o al 30%.

Cosa ne pensate? Voi cosa fate?





Alberto Bosio

1 h · 🌐



#mansioni #CCNL

Buongiorno Primi!

volevo iniziare con l'assegnazione delle mansioni, come suggerito da [Anna Rita Costantini](#) Q&A sul rinnovo del CCNL.

Ho due difficoltà da affrontare:

1. quali possono essere le mansioni da contrattualizzare?

io sto ragionando sulla gestione turni/Orari/Rotazioni/Ferie e la sto organizzando in questa maniera; impongo dei paletti talebani da cui non si scappa per nessun motivo (numero di persone/die, fasce orarie, numero max di persone in ferie per periodo, prelazione di scelta tra i collaboratori (inteso A sceglie prima di B etc), equità di ripartizione degli straordinari etc etc). Questo/i file verranno PREPARATI dal collaboratore a cui assegno tal funzione e APPROVATI da noi come Azienda.

L'approvazione nostra equivale all'ufficialità, la preparazione equivale alla ufficiosità.

2. Quanto può valere in cash questa mansione?

pensavo 50€/mese... (troppo? Troppo Poco?)

3. Come la si contrattualizza?





Pierluigi Cazzato

3 h · 🌐



#anomalie di giacenza

Carissimi Primi, capita ormai da tempo, ogni mese, di riscontrare circa 50 pezzi di varie referenze, presenti a video ma non realmente nelle cassettiere e /o scaffali.

Mi sembrano un po' troppe!!

Ho pensato di organizzare così i collaboratori:

Ho individuato una sola coll a cui comunicare qualsiasi anomalia evidenziata. Sarà lei a fine mese, a fornirmi il report e a procedere , dopo il mio ok, alla successiva correzione delle giacenze.

Tutti , a fine vendita, prima di consegnare ,verifichiamo il numero pezzi a video con quelli realmente consegnati.

Tutti dovremo porre massima attenzione ai prodotti con doppio codice, sia in fase di spunta che di vendita.

La magazziniera presterà massima attenzione alle operazioni di carico e spunta, resi e rimozione scaduti .

Al banco massima attenzione a procedure di anticipo e rientro.

Mi è sfuggito qualcosa ?

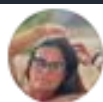
Sono tante 50 anomalie al mese ?

Voi ,come gestite questo problema ?

Sarebbe utile fare inventario (costo 1500 euro)?

Grazie e buon lavoro 🙌🙌





Irene Briganti

2 h · 🌐



[#whatsapp](#) [#mansioni](#) [#collaboratori](#)

Buongiorno a tutti voi,

Ho una difficoltà nella gestione del servizio whatsapp in farmacia.

Viene usato e apprezzato molto dai clienti per prenotare prodotti e chiedere informazioni.

Da inizio 2023 siamo a circa 50 messaggi/die.

Rispondere con competenza e dare un servizio efficiente mi ha portato complimenti e nuovi clienti.

A volte però commettiamo errori di distrazione, ne saltiamo qualcuno che magari risulta aperto, e questo genera un disservizio e diventa un boomerang potentissimo.

Al momento, li evade "chi può staccarsi", cosa che ovviamente si traduce sempre in: "li hai fatti i wapp?" "chi li ha fatti"? "È tardi adesso il DPC non arriva" Etc etc etc

Ho provato ad affidarli a 2 collaboratori ma hanno una repulsione e ogni scusa è buona per dire "non c'è stato tempo" "c'era gente".

MORALE: spesso (quasi sempre) a fine mattinata o fine pomeriggio mi viene consegnato questo telefono accompagnato da "Dottoressa si devono ancora fare i whatsapp" e li faccio io.

Avete esperienze, consigli in merito?

Grazie!!!!





Matteo Apa

1 g · 🌐



Primo rientro.

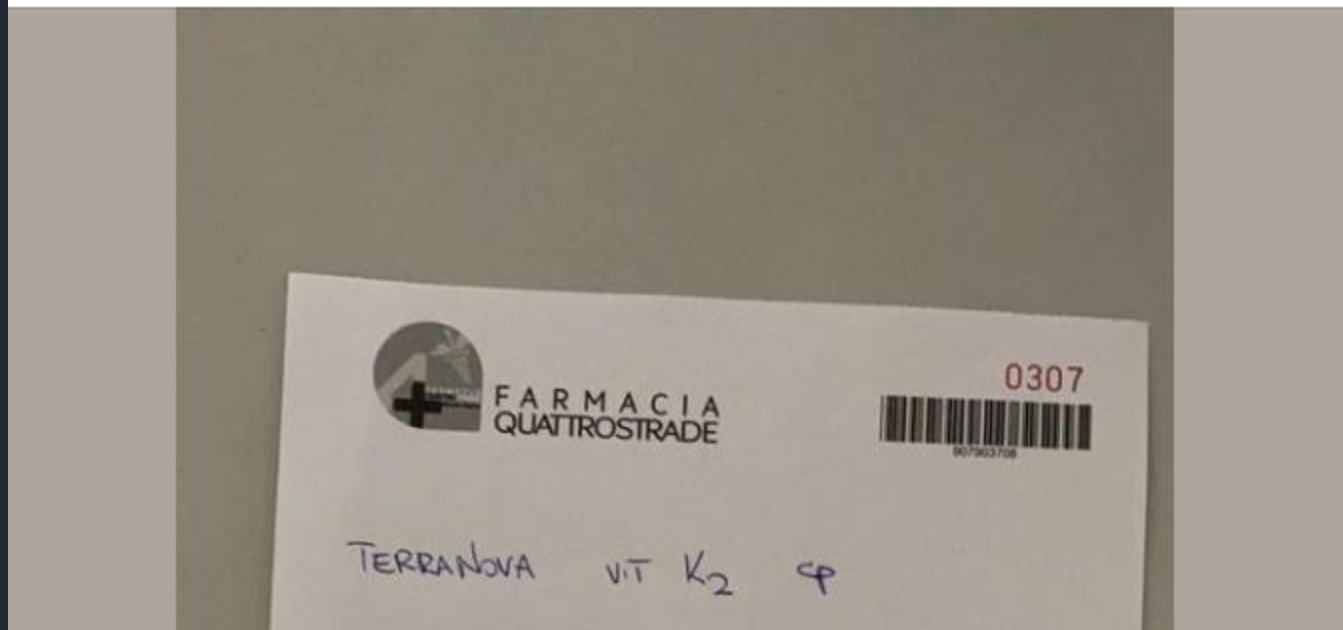
A parte l'emozione...secondo me manca senz'altro la firma,ma anche la data potrebbe essere utile.

Il prodotto consigliato non è propriamente un incomparabile. Bisogna lavorarci!

Io sarei del parere di restituirlo al cliente una volta fatta la vendita.

Come vi regolate?

Grazie,felice pomeriggio.



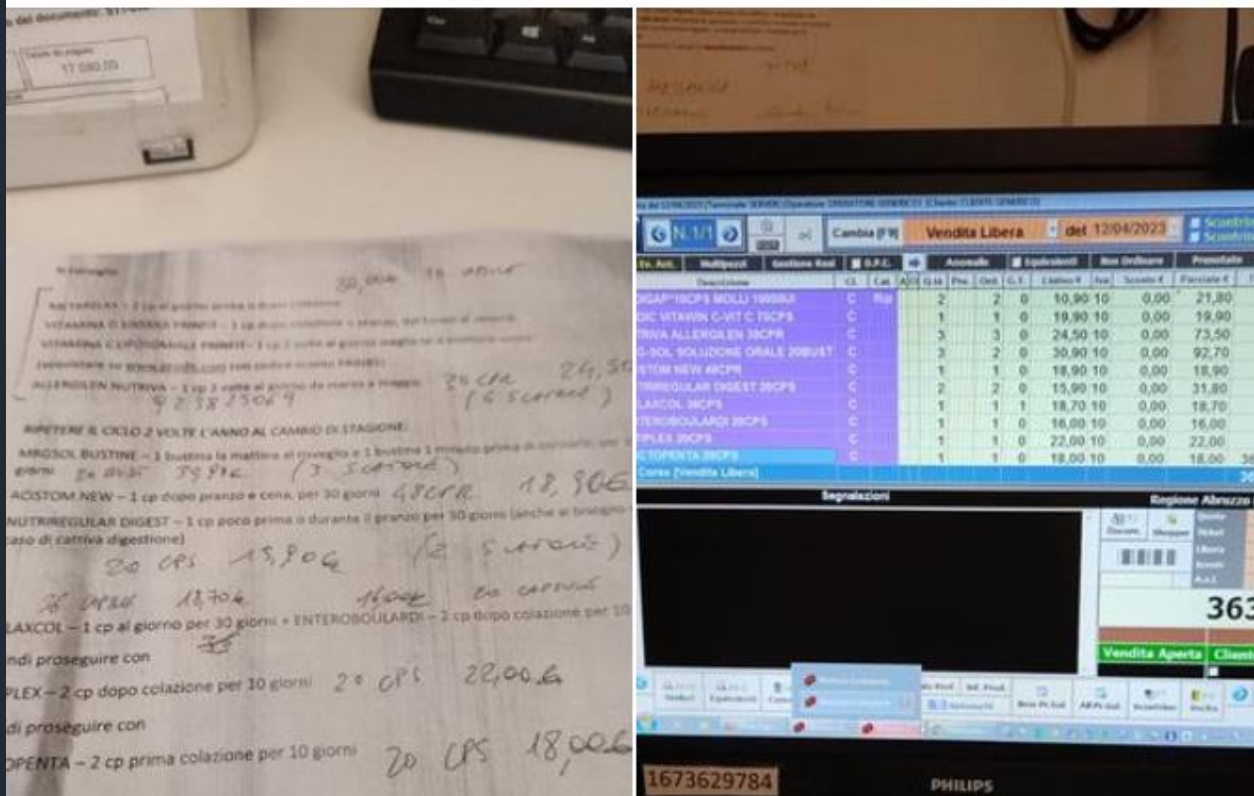
 **Giordano Torrini**
3 g · 🌐

RICETTARIO

Ho ancora qualche piccolo blocco nel consigliare più prodotti nel ricettario.
L'ho introdotto da poco, sto iniziando a familiarizzare con esso ed è vero anche che bisogna avere un consigliatolo bello fornito di incomparabili per avere più armi a disposizione.

Per il futuro però, per abbandonare ogni tipo di remora potrà essermi d'aiuto questa prescrizione di dietologo a mio coetaneo (31 anni) per, riporto letteralmente le parole del mio amico, "gastrite probabilmente causata da intolleranza al nichel"

363 euro di prodotti



The image shows a handwritten prescription list on the left and a computer screen displaying a software interface for a pharmacy or clinic on the right. The software interface shows a list of products with columns for quantity, price, and total, and a total amount of 363,00.

Descrizione	CL	Qtz	Prezzo	Importo	Spese	Totale
MGAP-150PS BOLLU 100000	C	2	10,90	21,80	0,00	21,80
QIC-VITAWIN C-VIT C-TICPS	C	1	19,90	19,90	0,00	19,90
TRIVA ALLEROLEN 30CP	C	3	24,50	73,50	0,00	73,50
1-SOL, SOLUZIONE ORALE 200ML	C	3	30,90	92,70	0,00	92,70
STOM NEW 40CP	C	1	18,90	18,90	0,00	18,90
IRREGULAR DIGEST 30CP	C	2	15,90	31,80	0,00	31,80
LAXCOL 30CP	C	1	18,70	18,70	0,00	18,70
ENTEROBOLARDI 30CP	C	1	16,00	16,00	0,00	16,00
PLEX 30CP	C	1	22,00	22,00	0,00	22,00
ACISTOM 30CP	C	1	18,00	18,00	0,00	18,00
Totale				363,00		363,00

Handwritten notes on the prescription list include:

- 20 cps 24,50 (6 scritte)
- 30 cps 18,90 (2 scritte)
- 30 cps 15,90 (2 scritte)
- 30 cps 18,70 (2 scritte)
- 20 cps 22,00 (2 scritte)
- 20 cps 18,00 (2 scritte)





Matteo Apa

5 h · 🌐



Buongiorno,
 Con l'obiettivo di parlare con i farmacisti venditori basandomi su numeri e non su sensazioni ho deciso di cominciare a consegnare il rapporto settimanale.
 Basandomi sulla tabella generata dal gestionale che tiene conto dei dati riguardanti le linee dei miei incomparabili, ho elaborato questo documento.
 L'ho intitolato "La cosa più importante" a scampo di equivoci.
 A parte i veramente importanti margini di miglioramento che si evincono, può andare bene? È sufficientemente chiaro e completo?
 Ci sono elementi e dettagli di cui non ho tenuto conto?
 Vi ringrazio infinitamente.
 Buona settimana.

LA COSA PIÙ IMPORTANTE

Posizione linea [1111] - Vendite di operatori
 Periodo: 10/04/23 - 16/04/23

Operatore	Numero pezzi	Valore lordo	Incidenza valore lordo	Margine	Incidenza margine	Valore sconti	Sconto medio applicato	Ricarico medio	n° vendite	I.C.
DR A-M	6	124,07	15,01%	72,12	13,89%	24,50	33,38%	-	87	6,9
DR B-C	6	118,20	14,30%	70,82	13,64%	13,20	30,28%	-	130	3,2
DR D-E	20	499,49	60,42%	337,63	65,01%	-	-	-	125	16,6
DR F-G	6	84,95	10,28%	38,75	7,46%	17,90	34,89%	-	156	3,3
TOTALE	37	826,71	100,00%	519,32	100,00%	56,60	32,98%	236,82%		

- INCOMPARABILI -

$$\text{Indice Conversione} = \frac{\text{n° PEZZI VENDUTI}}{\text{n° VENDITE}} \times 100$$



Ci vediamo il

22 Maggio 2023

Master Live

