



5 ROUTINE PER GESTIRE OGNI CLIENTE CON PROFESSIONALITÀ

AL BANCO DELLA TUA FARMACIA



CONSULENZA
RELAZIONE
FIDUCIA



VALORE
QUALITÀ
SALUTE



PROFESSIONALITÀ
ASCOLTO
SOLUZIONE



COME UTILIZZARE LE 5 ROUTINE E TRASFORMARLE IN UN PROTOCOLLO DA SEGUIRE OGNI GIORNO, DA OGNI COLLABORATORE

Un cliente soddisfatto non è frutto del caso, ma di un metodo.
Le 5 routine ti aiutano a gestire ogni situazione con professionalità,
coerenza e risultati misurabili.

1. UTILIZZA LE ROUTINE OGNI GIORNO PER OGNI INTERAZIONE



Ogni cliente è diverso,
ma ogni conversazione può
seguire uno schema vincente.
Scegli la routine più adatta alla
situazione e applicala con naturalezza.

2. PERSONALIZZA CON EMPATIA E ASCOLTO ATTIVO



Le routine sono una guida,
non uno schema rigido.
Ascolta davvero il cliente,
adatta le parole al suo stile
e ai suoi bisogni reali.

3. CREA UN PROTOCOLLO INTERNO CONDIVISO



Trasforma le 5 routine
in un documento operativo
aziendale con:

- Obiettivi
- Passaggi chiave
- Frasi guida
- Esempi pratici

4. FORMA E COINVOLGI OGNI COLLABORATORE



FORMAZIONE

Spiega il valore delle
routine e il loro impatto
sui risultati della farmacia.



ROLE PLAY

Esercitatevi insieme
con simulazioni
di casi reali.



AFFIANCAMENTO

Affianca e supporta
i collaboratori fino a che
le routine diventano
naturali.



MONITORAGGIO

Osserva, ascolta
e dai feedback
costruttivi.



RICONOSCIMENTO

Valorizza i risultati
e celebra
i progressi.

5. MISURA I RISULTATI E MIGLIORA CONTINUAMENTE



SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Più fidelizzazione
e passaparola positivo.



VENDITE DI QUALITÀ

Consigli mirati
= più valore.



CLIMA DI TEAM POSITIVO

Metodo chiaro
= sicurezza e collaborazione.



CRESCITA COSTANTE

Routine ben applicate
= risultati misurabili.



IL PROTOCOLLO DELLA TUA FARMACIA

Il metodo che unisce
competenza, cuore e risultati.



SCEGLI LA ROUTINE

Valuta la situazione
e seleziona
la routine più adatta.



APPLICA CON EMPATIA

Segui i passaggi
chiave e ascolta
attivamente.



PROPONI SOLUZIONI

Offri la soluzione
migliore per il cliente,
con chiarezza e valore.



CONFERMA E RIEPILOGA

Riepiloga quanto deciso
e assicurati che il cliente
abbia capito e sia
soddisfatto.



RINGRAZIA E FIDELIZZA

Saluta con cura
e crea le basi per
una relazione
duratura.



RICORDA SEMPRE

Non vendiamo prodotti, costruiamo fiducia.
Ogni routine è uno strumento. Tu sei la differenza.

*Metti in pratica.
Ogni giorno.*

CONTATTI

Servizi Farmacia Italia S.r.l. Società Benefit
Via G. Di Vittorio, 19 - 61032 Fano (PU)
0721 193 15 30
info@servizifarmaciaitalia.it
www.servizifarmaciaitalia.it
+39 350 533 1000

SEGUICI SU



SCANSIONA
IL QR CODE
E SCOPRI DI PIÙ



FRASI DA EVITARE SEMPRE

PER EVITARE TENSIONI AL BANCO



Le parole che usiamo ogni giorno influenzano la fiducia e la relazione con il cliente.

Ecco le frasi da evitare e come sostituirle con alternative più efficaci.

❌ FRASI DA EVITARE	✅ PERCHÉ EVITARLE E COSA DIRE INVECE
❌ "NON POSSO DIRLE NULLA, CHIEDA AL MEDICO."	✅ Chiude la conversazione e fa sentire il cliente abbandonato. Mostra disponibilità e competenza. "Posso darle alcune informazioni generali e poi, se necessario, sentiamo il medico."
❌ "NON LO SO."	✅ Trasmette insicurezza e poca professionalità. Meglio essere trasparenti e propositivi. "Non ho l'informazione precisa, ma mi informo subito e torno da lei."
❌ "È TUTTO SCRITTO NEL FOGLIETTO."	✅ Fa sentire il cliente ignorato. Il farmacista aggiunge valore. "Le spiego volentieri quello che è più importante per lei."
❌ "DEVE PRENDERLO PER SEMPRE."	✅ Genera ansia e sfiducia. Meglio essere realistici e incoraggianti. "Vediamo insieme come sta andando e poi valutiamo il percorso migliore per lei."
❌ "NON ABBIAMO NIENTE DI PIÙ ECONOMICO."	✅ Blocca la fiducia. Meglio mostrare attenzione al bisogno. "Posso proporle un'alternativa più adatta alle sue esigenze e al suo budget."
❌ "QUESTO È IL MIGLIORE."	✅ Sembra una spinta alla vendita. Meglio spiegare il beneficio. "Questo prodotto può essere molto utile per lei perché..."
❌ "FUNZIONA PER TUTTI."	✅ Generalizza e riduce la credibilità. "Vediamo se è adatto anche al suo caso specifico."
❌ "SE NON FA COSÌ, NON RISOLVERÀ MAI."	✅ Toni assoluti creano resistenza e tensione. "Proviamo questo approccio: nella maggior parte dei casi porta buoni risultati."
❌ "È COLPA SUA SE NON STA MEGLIO."	✅ Fa sentire in colpa e crea distanza. "Capisco che la situazione sia difficile, troviamo insieme la soluzione migliore."
❌ "NON HO TEMPO."	✅ Il cliente si sente rifiutato. "Le dedico volentieri qualche minuto, così capiamo insieme la cosa migliore per lei."



RICORDA SEMPRE

Le parole possono curare o creare distanza. Scegli quelle che fanno sentire il cliente ascoltato, rispettato e accompagnato.

Ogni parola è un'opportunità per costruire fiducia.



ASCOLTO
EMPATIA
FIDUCIA



COMPETENZA
CHIAREZZA
SOLUZIONI



RISPETTO
PROFESSIONALITÀ
VALORE

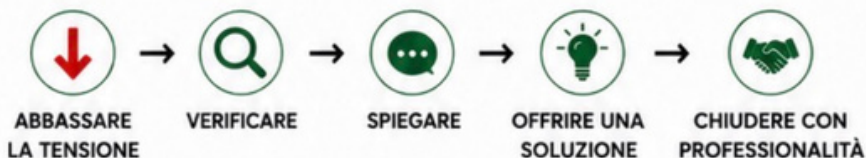
REGOLA PER IL TEAM



MAI CERCARE DI
VINCERE
UNA DISCUSSIONE
SUL PREZZO.

Il farmacista che "vince" la discussione
può comunque perdere il cliente.

L'obiettivo è diverso:



E SOPRATTUTTO, QUANDO CI SONO ALTRE PERSONE AL BANCO:

il cliente che protesta sta parlando con voi,
ma gli altri clienti stanno valutando voi.



La calma, la sicurezza e la
qualità della risposta diventano
quindi parte dell'immagine
della farmacia.

LE 7 COSE DA NON DIRE MAI



"NON È
POSSIBILE."



"SI RICORDA
MALE."



"ALLORA VADA
NELL'ALTRA
FARMACIA."



"NOI
ABBIAMO
QUESTI
PREZZI."



"NON DIPENDE
DA ME."



"ONLINE È
TUTTA
UN'ALTRA
COSA."



"SE COSTA
MENO
COMPRATELO
LÌ."



Anche quando alcune di queste frasi potrebbero essere sostanzialmente vere,
commercialmente sono **disastrose**.

LA TECNICA V.V.S.

IL COLLABORATORE DEVE MEMORIZZARE TRE LETTERE:



VALIDARE



"Capisco la sua
osservazione."

Non significa dare ragione.
Significa riconoscere
ciò che il cliente sta dicendo.



VERIFICARE



"Controlliamo che sia
esattamente lo stesso prodotto
e vediamo da cosa può
dipendere la differenza."

Trasformiamo l'emozione
in un fatto verificabile.



SOLUZIONE



"Vediamo cosa posso
fare per lei oggi."

La conversazione deve sempre
terminare su una soluzione,
non sulla discussione del passato.



RICORDA SEMPRE:

IL NOSTRO OBIETTIVO NON È VINCERE UNA DISCUSSIONE,
MA OFFRIRE LA MIGLIORE SOLUZIONE AL CLIENTE.

*Professionalità oggi,
fiducia domani.*



PROFESSIONALITÀ
CHE SI VEDE



FIDUCIA CHE SI
COSTRUISCE



RELAZIONI CHE
DURANO



SOLUZIONI CHE
FANNO LA DIFFERENZA

IL CLIENTE CHE DICE: «COSTA TROPPO»

OBIETTIVO: non giustificare il prezzo, spiegare il valore del consiglio.

1



ASCOLTA E COMPRENDI

“Capisco. Posso chiederle una cosa?
Per lei è più importante spendere meno
o trovare la soluzione più adatta?”

Lascia che il cliente
esprima la sua
esigenza reale.

2



QUALIFICA L'OBIEZIONE

Quindi il prezzo è un problema
in assoluto o pensava di spendere meno
per questo tipo di prodotto?

Chiedi per capire cosa
conta davvero per lui.

3



SPIEGA IL VALORE

Le spiego perché le sto consigliando
proprio questo: nel suo caso ha
caratteristiche che lo rendono
più adatto a ciò che mi ha descritto.

Dai 1-2 motivi chiari
e concreti.

4



OFFRI UNA SCELTA

Posso proporle anche qualcosa di più
economico, ma preferisco consigliarle
ciò che ritengo più adatto a lei.

Mostra disponibilità
senza svalutare
il consiglio.

5



CHIUDI CON AUTOREVOLEZZA

Se fosse per me, sceglierei questo.
È quello che ritengo più adatto
a ciò che mi ha descritto.

Rafforza la fiducia
nel tuo ruolo
professionale.



RICORDA SEMPRE

Il cliente non compra un prodotto,
ma la tua competenza e sicurezza.



ASCOLTO
EMPATIA
FIDUCIA



PROFESSIONALITÀ
COMPETENZA
SICUREZZA



SOLUZIONI SU MISURA
RISULTATI REALI
VALORE PER IL CLIENTE

IL CLIENTE INDECISO

«NON SO QUALE PRENDERE»

OBIETTIVO: semplificare, guidare e scegliere per lui.

1



ASCOLTA E CHIEDI

Per consigliarle al meglio, mi racconti: qual è il risultato che vuole ottenere e da quanto tempo ha questa esigenza?



Fai massimo 2-3 domande mirate.

2



RESTRINGI LE OPZIONI

Tra tutti questi prodotti, in base a quello che mi ha raccontato, io partirò da questo.



Mostra solo 1 o 2 soluzioni, non di più.

3



SPIEGA LE DIFFERENZE

Le spiego in modo semplice la differenza tra questi due prodotti, così poi decide consapevolmente.



Metti a confronto con chiarezza.

4



DAI IL TUO CONSIGLIO

Nel suo caso, sceglierei questo perché... (motivazione semplice e legata al bisogno del cliente).



Prenditi la responsabilità della scelta.

5



RIASSUMI E CONFERMA

Quindi, ricapitolando: per quello che mi ha detto, questa è la soluzione più adatta a lei.



Lascialo con un criterio semplice e chiaro.



FRASE CHIAVE DA IMPARARE

“Non deve scegliere tra 10 prodotti: il mio lavoro è aiutarla a trovare quello giusto per lei.”



NON AUMENTARE LE ALTERNATIVE,
RIDUCILE.
LA CHIAREZZA CREA FIDUCIA.



IL TUO CONSIGLIO
È IL VALORE AGGIUNTO
CHE FA LA DIFFERENZA.

IL CLIENTE CHE SEGUE IL CONSIGLIO DI ALTRI

OBIETTIVO: valutare il caso, personalizzare e guidare al cambiamento.

1



VALIDA E ASCOLTA

Capisco. Il consiglio della sua amica/sorella può essere stato utile per lei.
Posso farle qualche domanda per capire meglio il suo caso?



Valida sempre,
non contraddire.

2



FAI DOMANDE MIRATE

Da quanto tempo ha questo disturbo?
Ha altri sintomi? Assume altri farmaci?
Ha già provato qualcosa?



Raccogli le informazioni
necessarie.

3



SPIEGA LA DIFFERENZA

Sintomi simili possono avere cause diverse.
Nel suo caso, vorrei valutare la soluzione più adatta a lei.



Spiega perché non è
detto che funzioni
anche per lei.

4



PROPONI LA TUA SOLUZIONE

Le consiglierei questo perché...
(motivo legato al suo caso specifico).



Motiva sempre
la tua scelta.

5



CHIUDI CON SICUREZZA

Se dovesse persistere o peggiorare,
le consiglio di rivolgersi al medico
e non continuare autonomamente.



Proteggi la salute
del cliente.



FRASE CHIAVE DA IMPARARE

“Il consiglio che ha ricevuto può essere stato corretto per quella persona,
prima di applicarlo anche a lei, preferisco capire il suo caso.”



ASCOLTARE È IL PRIMO PASSO.
VALUTARE È IL TUO COMPITO.
GUIDARE È LA TUA PROFESSIONALITÀ.



IL TUO CONSIGLIO
È PERSONALIZZATO.
LA SALUTE È
LA NOSTRA PRIORITÀ.

I 20-30 SECONDI DEL ROBOT

OBIETTIVO: trasformare l'attesa in consulenza e valore.

0-5



CONFERMA E APRI IL DIALOGO

"Le faccio due domande mentre arriva, così verifichiamo che sia tutto corretto."



Crea relazione
e fiducia.

5-10



UTILIZZO E STORIA

"È per lei? È la prima volta che lo utilizza?"
Come si è trovato finora?"



Conosci il cliente
e la sua esperienza.

10-15



CONTESTO CLINICO

"Da quanto tempo ha questo disturbo?"
Assume altre terapie?"



Raccogli informazioni
importanti.

15-20



ISTRUZIONI ESSENZIALI

"Le ricordo la cosa più importante
nell'utilizzo di questo prodotto."



Dai un'informazione
chiara e utile.

20-25



ASPETTATIVA E SICUREZZA

"Se nei prossimi giorni non nota miglioramento
o compaiono altri sintomi, ritorni o contatti
il medico."



Aumenti la percezione
della tua competenza.

25-30



CONSEGNA E RIASSUMI

"Ecco il prodotto. Quindi ricapitolando:
(ripeti in 1 frase il consiglio principale)."



Chiudi con chiarezza
e disponibilità.



FRASE CHIAVE DA IMPARARE

"Nel frattempo che arriva il prodotto,
verifichiamo insieme due cose importanti."



OGNI SECONDO DI ATTESA
È UN'OPPORTUNITÀ DI VALORE.
ASCOLTA. CHIEDI. CONSIGLIA. AIUTA.



IL CONSIGLIO
CHE RICORDANO
È IL VALORE
CHE CI SCEGLIE.

IL CLIENTE CONTESTATORE SUL PREZZO

OBIETTIVO: mantenere calma, verificare e offrire soluzioni.

1



BLOCCA L'ESCALATION

"Capisco la sua osservazione."

Se ha trovato una differenza così importante,
è corretto verificarla."



Riconosci senza
dare ragione.

2



PORTA LA DISCUSSIONE SUI FATTI

"Controlliamo se è esattamente lo stesso
prodotto, stesso formato e confezione."



Sposta l'attenzione
dall'emozione
al dato.

3



SPIEGA SENZA ATTACCARE

"Farmacie diverse possono applicare
condizioni commerciali differenti su
alcuni prodotti."

Il nostro prezzo oggi è questo."



Mai criticare altre
farmacie
o giustificarti.

4



OFFRI UNA SOLUZIONE

"Se vuole, verifico se abbiamo
un'alternativa equivalente o con
un prezzo inferiore."



Concludi sempre
con una proposta.

5



CHIUDI CON PROFESSIONALITÀ

"La scelta è sua.

Siamo qui per aiutarla al meglio."



Lascia il cliente libero,
ma con rispetto.



FRASE CHIAVE DA IMPARARE

"Capisco la sua osservazione. Verifichiamo insieme
e vediamo quale soluzione posso proporle oggi."



LA CALMA È LA CHIAVE.
IL DATO È LA GUIDA.
LA SOLUZIONE È L'OBIETTIVO.



UN CLIENTE RISPETTATO
È UN CLIENTE
CHE TORNA.



5 ROUTINE PER GESTIRE OGNI CLIENTE CON PROFESSIONALITÀ

AL BANCO DELLA TUA FARMACIA



CONSULENZA

Relazioni che creano fiducia e valore per il cliente.



VALORE E QUALITÀ

Soluzioni efficaci e consigli su misura.



PROFESSIONALITÀ

competenza, ascolto e attenzione in ogni momento.



SALUTE

Il benessere del cliente è la nostra missione.



ASCOLTO E COMPrensIONE

Partiamo sempre dalle reali esigenze del cliente.



ANALISI E CHIAREZZA

Qualifichiamo l'obiezione, spieghiamo il valore, senza tecnicismi.



CONSULENZA E SOLUZIONI

Proponiamo soluzioni concrete, adatte e personalizzate.



FIDUCIA E RELAZIONE

Costruiamo fiducia nel tempo, ogni giorno, ad ogni consiglio.



RISULTATI E SODDISFAZIONE

Clienti soddisfatti sono il miglior risultato del nostro lavoro.

CONTATTI



Corso Vittorio Emanuele 743
80121 Napoli



349 729 1638



Segreteria@servizifarmaciaitalia.com

SEGUICI SU



*Insieme, ogni consiglio
fa la differenza.*



SCANSIONA IL QR CODE
E SCOPRI DI PIÙ