

# IL MERCATO

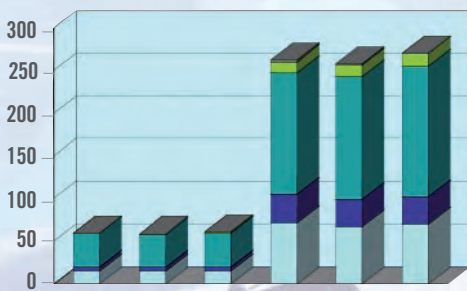
## Gli ausili per la

**L'**offerta di prodotti e preparati per la cura delle ferite che la farmacia è in grado di proporre ai consumatori è senza dubbio la più ampia e completa tra quelle reperibili in tutti i punti di vendita al dettaglio: il canale specializzato copre praticamente a 360 gradi tutte le casistiche possibili, con la sola esclusione dei casi più gravi per affrontare i quali ci si deve obbligatoriamente rivolgere al pronto soccorso ospedaliero. Tutte le ferite, se non interessano gli strati profondi del derma e il sistema vascolare e non hanno causato un'emorragia grave, possono essere trattate con l'automedicazione; nei casi più semplici (abrasioni) la guarigione avviene di solito spontaneamente e sarà sufficiente una corretta detersione della superficie lesa, seguita da disinfezione. Nei casi restanti sarà necessario ricorrere a uno o più ausili per la medicazione.

### GIRO D'AFFARI IN AUMENTO

I provvedimenti da intraprendere nella cura di una ferita sono essenzialmente riconducibili a una serie di interventi successivi qua-

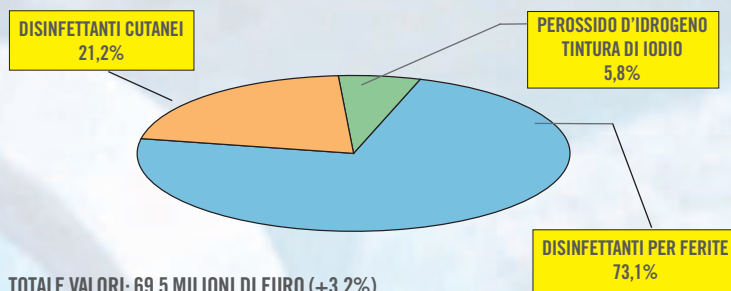
**Fig. 1: AUSILI PER LA MEDICAZIONE - EVOLUZIONE DEL MERCATO**  
(Dati di vendita in milioni - Anni mobili terminanti a settembre 2007)



	VOLUMI 2005	VOLUMI 2006	VOLUMI 2007	VALORI 2005	VALORI 2006	VALORI 2007
■ CASSETTE PRONTO SOCCORSO	0,0	0,0	0,0	1,6	0,9	1,1
■ CICATRIZZAZIONE	0,6	0,7	0,7	12,3	13,4	14,6
■ PROTEZIONE	39,5	38,8	40,1	143,0	143,2	152,9
■ TRATTAMENTO	4,6	4,5	4,4	33,1	32,0	31,9
□ DETERSIONE-PULIZIA-DISINFEZIONE	15,3	14,6	15,0	71,3	67,4	69,5

Fonte dei dati: IMS Health

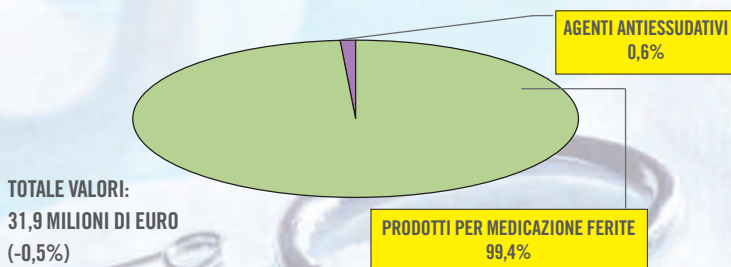
**Fig. 2: AUSILI PER LA MEDICAZIONE - DETERSIONE/PULIZIA/DISINFEZIONE**  
(Quote dei segmenti - Anno mobile terminante a settembre 2007)



TOTALE VALORI: 69,5 MILIONI DI EURO (+3,2%)

Fonte dei dati: IMS Health

**Fig. 3: AUSILI PER LA MEDICAZIONE - TRATTAMENTO DELLE FERITE**  
(Quote dei segmenti - Anno mobile terminante a settembre 2007)



TOTALE VALORI:  
31,9 MILIONI DI EURO  
(-0,5%)

li il lavaggio, la pulizia e la disinfezione, cui fa seguito il trattamento farmacologico vero e proprio, quindi la protezione della ferita e, nei casi più problematici, il ricorso a preparati utili per favorire la cicatrizzazione. Da non dimenticare le cassette di pronto soccorso che, nell'economia generale, rappresentano una quota decisamente minoritaria. Questa delimitazione conduce alla definizione di un mercato in farmacia del valore di circa 270 milioni di euro, generati dalla vendita di oltre 60 milioni di confezioni (figura 1). I dati misurati nell'anno mobile terminante a settembre 2007 indicano che, nell'ultimo triennio, i volumi sono stati sostanzialmente stabili, mentre i valori hanno avuto una tendenziale crescita; nell'ultimo periodo esaminato le unità sono complessivamente cresciute del 2,5 per cento e il giro d'affari ha avuto uno sviluppo di poco supe-

**Volumi sostanzialmente stabili e valori in crescita in questo mercato: trend positivo per il segmento dei cicatrizzanti anche se la categoria più importante per fatturato è quella dei prodotti per la protezione delle ferite**

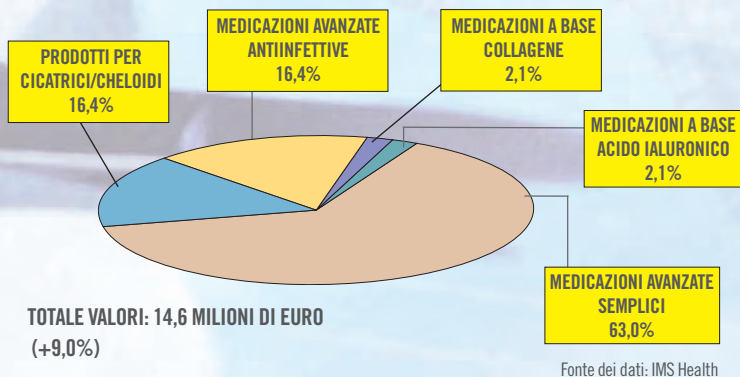
# medicazione

DI MASSIMO STRAGLIATI  
MANAGEMENT  
& MARKETING CONSULTANT

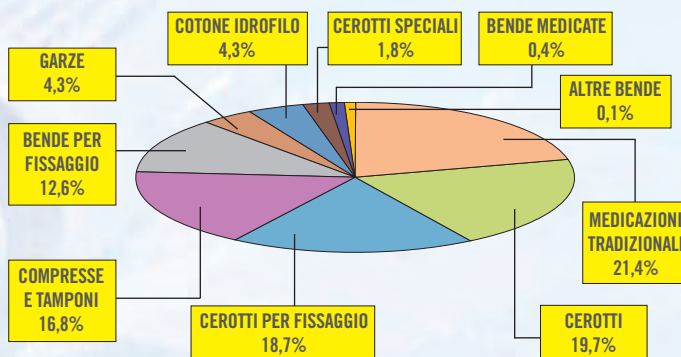
riore al 5 per cento. La buona performance generale del mercato si spiega in parte con l'andamento dei prezzi medi per confezione che, nel triennio in esame, non ha registrato incrementi particolarmente vistosi; gli unici aumenti sostanziali si sono avuti tra gli agenti cicatrizzanti (+13 per cento), ove il contenuto tecnologico è sensibilmente maggiore rispetto alle restanti categorie.

La ripartizione per aree di intervento vede gli ausili per detergere, pulire e disinfettare raggiungere una cifra d'affari di circa 70 milioni di euro, in leggera crescita del 3,2 per cento rispetto all'anno 2006 (figura 2): predominanti i disinfettanti specifici per ferite, con una quota di mercato del 73 per cento, conseguita principalmente con specialità medicinali, seguiti dai più generici disinfettanti cutanei, tra i quali predominano invece i presidi medico-chirurgici. Nel settore del trattamento vero e proprio della ferita (figura 3) il mercato, a parte una limitata presenza di agenti antiessudativi (garze allo iodofornio, destranomeri), è quasi interamente composto da farmaci registrati (spesso a base di antibiotici) con modesta presenza di sostanze naturali (triticum, placenta, hamamelis, aloe, calendula). Il settore, del valore di 32 milioni di euro, è in leggera contrazione (-0,5 per cento). Il segmento dei cicatrizzanti (figura 4) è composto solo da medicazioni di tipo avanzato ed è suddiviso in medicazioni semplici (generalmente contengono sostanze antisettiche e disinfettanti) e medicazioni specifiche a base di antinfettivi (argento, policarbonati), a base di collagene oppure di acido ialuronico. Sono tutti prodotti per la riparazione

**Fig. 4: AUSILI PER LA MEDICAZIONE - CICATRIZZAZIONE**  
(Quote dei segmenti - Anno mobile terminante a settembre 2007)



**Fig. 5: AUSILI PER LA MEDICAZIONE - PROTEZIONE**  
(Quote dei segmenti - Anno mobile terminante a settembre 2007)



TOTALE VALORI: 152,9 MILIONI DI EURO (+6,7%)

Fonte dei dati: IMS Health

tissutale e utilizzati nei casi di ferite più gravi, ma trovano elettivo impiego anche nel trattamento delle ulcere diabetiche e da decubito. Il valore complessivo del segmento è vicino ai 15 milioni di euro, in netta crescita.

## DAL COTONE AI CEROTTI SPECIALI

Infine la categoria più importante per fatturato, i prodotti e preparati per la protezione delle ferite (figura 5): la classificazione è molto composta e include il cotone idrofilo, le garze, le compresse e i tamponi, tutte le serie di cerotti preparati, per fissaggio della medicazione e gli speciali (per sutura, ortottici, ecc.), nonché le bende di garza e quelle a moderata compressione, quelle per fissaggio, ivi incluse le reti tubolari elastiche e alcune bende medicate. Il giro d'affari è di 153 milioni di euro, e anche in questo caso lo sviluppo nell'ultimo anno è stato importante (+6,7 per cento). Se si considera che questo settore è quello più esposto alla concorrenza degli altri canali di vendita, non vi è dubbio che la farmacia sembri perfettamente in grado di reggere senza problemi l'urto competitivo. Un'ultima annotazione riguarda la stagionalità delle vendite degli ausili per medicazione: l'andamento mensile presenta picchi di consumo nel periodo tardo primaverile ed estivo, quando maggiormente si sta all'aria aperta e si pratica sport con maggiore intensità.

# I PRODOTTI

## Il presidio adatto

**T**ra le richieste rivolte più frequentemente al farmacista ci sono quelle inerenti al trattamento di ferite, piaghe o ustioni di varia natura. È bene innanzitutto ricordare che la ferita è una soluzione di continuità dei tessuti dovuta a cause esterne (per esempio trauma, intervento chirurgico), mentre la piaga è una perdita di sostanza dei tessuti molli dovuta a cause esterne o a processi interni, con tendenza alla cronicizzazione, ma con processi riparativi in atto. A differenza delle ferite, le piaghe non sono causate da traumi acuti, ma più spesso da difetti nella circolazione che compromettono l'ossigenazione cutanea.

### LE PIAGHE DA DECUBITO

Le piaghe da decubito o ulcere da compressione sono dovute a ischemia del tessuto cutaneo dovuta a compressione, frequente in pazienti allettati o immobilizzati. La gravità e il decorso dipendono da molti fattori tra cui l'età, lo stato generale del soggetto colpito e le misure di prevenzione adottate. Le zone più a rischio sono i talloni, i gomiti, la regione sacrococcigea, le spalle e il cranio, in cui il tessuto tra cute e osso è di spessore ridotto. Inizialmente la compressione

### Le ustioni

*Le ustioni sono classificate in quattro gradi. Le ustioni di primo grado (per esempio quelle causate da eccessiva esposizione al sole) si presentano con eritema cutaneo, edema e dolore; esse coinvolgono solo l'epidermide e il trattamento consiste nel raffreddare la superficie interessata con acqua corrente fresca. In seguito, se necessario, si possono applicare medicazioni non aderenti imbevute di unguenti o gel in grado di dare sollievo al dolore e al prurito. Le ustioni di secondo grado (per esempio quelle causate dai liquidi caldi) si presentano con bolle piene di liquido (flittene); esse coinvolgono l'epidermide e talvolta anche il derma; le bolle piccole non vanno bucate, le grandi, che tendono a scoppiare, vanno bucate con l'ago di una siringa sterile monouso e i residui devono essere asportati; la piaga va poi trattata con compresse non aderenti imbevute di disinfettante o con medicazioni idroattive. Utile è anche l'applicazione di sulfadiazina argentea, ad azione antimicrobica. Le ustioni di terzo grado presentano tessuto necrotico e vanno immediatamente trattate dal medico, così come quelle di quarto grado in cui i tessuti sono carbonizzati e possono estendersi fino a muscoli, tendini e nervi.*

Tab. 1: QUANDO L'AUTOCURA NON BASTA

- ◆ Ferite da ago ipodermico
- ◆ Morsi umani o animali e graffi provocati da animali domestici o selvatici
- ◆ Ferite di lunghezza superiore a 2,5 cm su mani e piedi o superiore a 5 cm in altre zone del corpo
- ◆ Ustioni di diametro superiore a una moneta da 50 centesimi o ustioni che presentano zone annerite
- ◆ Ferite profonde o con lembi irregolari che richiedono sutura
- ◆ Ferite in cui permangono corpi estranei dopo un primo lavaggio
- ◆ Ferite con sanguinamento pulsante o che continuano a sanguinare anche dopo 10 minuti di compressione diretta
- ◆ Ferite al viso
- ◆ Piaghe chimiche estese
- ◆ Diminuzione della sensibilità nella regione colpita o presenza di formicolii
- ◆ Necessità di profilassi antitetanica

causa un semplice eritema, che evolve in abrasione, con zone di necrosi che si estendono progressivamente diventando nerastre e dolenti. La necrosi può progredire fino a raggiungere i muscoli, i tendini e l'osso e l'ulcera è facilmente soggetta a infezioni. La prevenzione gioca un ruolo fondamentale: il paziente deve cambiare posizione frequentemente, utilizzare biancheria e indumenti che consentano la traspirazione, materassi e cuscini di materiale antidecubito. L'ulcera da decubito va pulita dai residui necrotici, mantenuta umida sia con bendaggi idroattivi sia con compresse e soluzioni sterili. Le ulcere delle gambe sono generalmente conseguenza di un'insufficienza venosa cronica o di un'arteriopatia che impediscono il giusto trofismo del tessuto interessato. In pazienti predisposti anche semplici lesioni della cute possono degenerare in ulcera. In tal caso dovrà essere

DI EMMA ACQUAVIVA  
FARMACISTA (LIVORNO)

**Dall'acido ialuronico agli enzimi proteolitici, dagli alginati alle schiume e agli idrocolloidi: sempre più varie e sofisticate le medicazioni in commercio**

# per ogni lesione

curata la malattia vascolare e pulita la piaga del tessuto necrotico con pomate enzimatiche o medicazioni idroattive, mantenendo umida la ferita. Le piaghe causate da alcali e acidi sono classificate, come le ustioni, a seconda della loro entità e devono essere lavate abbondantemente con acqua corrente e eventualmente si deve procedere alla neutralizzazione della sostanza che le ha provocate, usando acido acetico o citrico per gli alcali o bicarbonato di sodio per gli acidi. Oltre ai disturbi della circolazione, la cattiva immobilizzazione della ferita, la presenza di ematomi o le raccolte di siero, anche le infezioni ostacolano la guarigione di una lesione. Esse sono favorite dalla presenza di tessuto necrotico, sangue coagulato o essudati, buon terreno di crescita per i batteri patogeni. Nonostante ciò, una modesta contaminazione batterica stimola l'attività dei globuli bianchi e talvolta accelera la guarigione. Anche l'età del paziente influisce sui tempi e le modalità di cicatrizzazione, poiché con il passare degli anni diminuiscono progressivamente le capacità di rigenerazione e di riparazione dell'organismo. Inoltre, soggetti malnutriti o affetti da malattie come diabete, tumori, patologie autoimmuni, ipertensione, anemie, insufficienza cardiaca, insufficienza venosa, obesità, incontrano maggiori difficoltà nella guarigione delle ferite. Altri fattori che influiscono negativamente sono il fumo, l'alcol e l'uso di droghe, oltre a molti farmaci come gli immunosoppressori, che diminuiscono le difese dell'organismo, i citostatici che inibiscono la divisione cellulare, i cortisonici che compromettono la sintesi del collagene, i Fans e gli anticoagulanti che inibiscono i processi di coagulazione. La cura di ferite e piaghe inizia con la rimozione di eventuali corpi estranei e la detersione accurata, eseguita con abbondante acqua fredda, soluzione fisiologica o Ringer lattato. Il tessuto necrotico delle piaghe può essere asportato mediante enzimi proteolitici che agiscono risparmiando i tessuti sani, con gel idroattivi o compresse umide, adatte a zone necrotiche piccole.

## LE FERITE

In caso di sanguinamento abbondante, dopo la pulizia, è necessario comprimere la ferita con una compressa sterile o un panno pulito per almeno un quarto d'ora e nel caso di un arto, tenendo alzata la parte colpita al di sopra del livel-

## Stadi di cicatrizzazione delle ferite

**Stadio essudativo e di detersione (1°-3° giorno):** comprende la fase in cui si forma un coagulo che chiude la lesione e la fase in cui i macrofagi agiscono contro il tessuto necrotico e i batteri e attirano i fibroblasti.

**Fase di granulazione o proliferativa (4° -7° giorno):** si forma tessuto connettivo ben vascolarizzato di aspetto granuloso, rosso cupo, umido e sanguinante alla pressione.

**Fase di epitelizzazione o riparativa (dall' 8° giorno fino a un mese):** la superficie della ferita si ricopre di un sottile strato epiteliale mentre dal tessuto di granulazione si forma un tessuto cicatriziale ricco di fibre.

lo del cuore. Quando la medicazione si è impregnata di sangue, si aggiunge un nuovo strato senza rimuovere il precedente, per non interrompere i processi coagulativi già iniziati. Se l'emorragia continua, in attesa di raggiungere il Pronto Soccorso, è opportuno comprimere con un laccio



# I PRODOTTI

emostatico o una cintura di tessuto morbido la regione a monte della ferita, avendo cura di allentarla ogni venti minuti circa per ripristinare la circolazione e di segnalare al medico che visiterà il malato l'orario di applicazione del laccio. Per quanto riguarda la disinfezione locale con antisettico, è importante che esso sia in grado di contrastare i principali microrganismi patogeni senza danneggiare i tessuti (quindi no all'alcol denaturato) e senza ridurre le difese dell'organismo e che sia formulato per ridurre al minimo il rischio di allergie. L'antisettico ideale deve essere di lunga durata d'azione, germicida e non germistatico, deve avere un ampio spettro d'azione e quindi essere efficace non solo contro i batteri ma anche contro virus, funghi e possibilmente anche contro spore e protozoi. Tra i composti più utilizzati ci sono quelli a base di cloro e iodio. Il cloro è un potente battericida, fungicida, protozocida e virucida e generalmente viene liberato da soluzioni acquose di ipoclorito o di clorammina T. Le soluzioni e le tinte contenenti iodio sono di basso costo ed efficaci contro batteri, miceti, virus e spore, ma hanno il limite di essere irritanti per la cute in caso di uso prolungato. Il perossido di idrogeno è attivo su un ampio spettro batterico e anche su virus e spore, ma è molto instabile, per cui

il suo impiego è limitato alle piccole ferite. I derivati dell'ammonio quaternario come il benzalconio cloruro e il benzetonio cloruro sono ben tollerati dai tessuti, agiscono rapidamente, ma sono inattivati da saponi, pus e costituenti dei tessuti, a differenza della clorexidina, moderatamente attiva in presenza di queste sostanze, ma poco efficace nei confronti dei virus. Il suo uso prolungato, inoltre, può indurre dermatiti da contatto e fotosensibilità.

## MEDICAZIONI TRADIZIONALI E AVANZATE

Una volta disinfettata, la ferita necessita di medicazione, allo scopo di creare un ambiente ottimale per la cicatrizzazione. Quindi è opportuno valutare il tipo e l'estensione della lesione, lo stadio di cicatrizzazione, la presenza di infezioni. Le medicazioni sono classificate in primarie e secondarie. Le primarie sono quelle a diretto contatto con la ferita e hanno funzioni di protezione dallo sfregamento e dalle aderenze, sostegno, assorbimento e drenaggio degli essudati; aiutano a prevenire le infezioni e sono la base per l'applicazione delle secondarie, che offrono ulteriore sostegno, protezione, nonché compressione, prevenzione delle trombosi e occlusione.

Le medicazioni preparate rappresentano l'evoluzione delle tradizionali medicazioni "primarie" che necessitano di una medicazione "secondaria" per il fissaggio. Hanno il vantaggio di essere formate da una garza tampona (assorbimento degli essudati e del sangue), da un supporto protettivo e da un adesivo. L'utilizzo risulta quindi decisamente più pratico rispetto alle tradizionali medicazioni non pronte. Nell'ambito delle medicazioni preparate la distinzione fondamentale è tra medicazioni post operatorie (o a isola) e piccole medicazioni (i piccoli cerotti o strips).

Le medicazioni post operatorie vengono regolarmente utilizzate per la copertura di ferite derivanti non solamente da interventi chirurgici, ma anche da abrasioni, escoriazioni, ustioni. Il consumo di queste medicazioni è abbastanza stagionalizzato ma occorre rilevare che la mensilizzazione del sell-out ha una forte crescita nella stagione primaverile e raggiunge il punto di massimo nei mesi di luglio e agosto. Aumentando le occasioni di vita all'aria aperta (attività sportiva, ricreativa, ecc..) aumenta la probabilità di dover ricorrere a una medicazione. Inoltre, le medicazioni post operatorie, contraria-

Tab. 2: CARATTERISTICHE DI UNA MEDICAZIONE

- ◆ Capacità di creazione di un microclima caldo e umido: favorisce i processi enzimatici e la proliferazione cellulare; impedisce la formazione della crosta
- ◆ Capacità di assorbimento dell'essudato
- ◆ Protezione dai corpi estranei e dalla pressione
- ◆ Protezione dalle aderenze con la superficie piagata che si verificano quando l'essudato si secca
- ◆ Materiale non irritante
- ◆ Permeabilità all'aria e al vapore acqueo per evitare macerazione della ferita e accumulo di calore
- ◆ Facile manipolazione
- ◆ Possibilità di eseguire trattamento con farmaci: per esempio in caso di emulsioni O/A la fase acquosa può essere assorbita dalla medicazione



mente a quanto si verifica per i cerotti di piccole dimensioni, rappresentano un mercato di esclusiva pertinenza della farmacia: non sono infatti presenti nel canale Gdo.

Le medicazioni post operatorie si dividono in due grandi gruppi: tradizionali e avanzate. Le prime vengono utilizzate per la gestione della guarigione associata alle ferite acute, ossia quelle che derivano da un esito traumatico e che sono destinate a guarire in breve tempo. Il segmento in oggetto è costituito da medicazioni che hanno tamponi centrali semplici (senza sostanze aggiuntive), tamponi centrali a base di argento (sostanza batteriostatica) e tamponi centrali a base di clorexidina digluconato (sostanza battericida).

Le medicazioni avanzate sono prevalentemente a base di idrocolloide, idrogel, alginati di calcio e sodio, collagene equino, schiuma di poliuretano. Sono associate solitamente alla guarigione di ferite "difficili" o vengono utilizzate su pazienti che hanno deficit tali da impedire un normale processo di guarigione. Le ferite difficili che queste medicazioni gestiscono sono le piaghe da decubito, le ulcere diabetiche, le piaghe da compressione, le ustioni estese.

**Alginati:** sono medicazioni primarie costituite da fibre di nontessuto ricavate da alghe brune e intrecciate in modo da formare tamponi o cuscinetti capaci di modellarsi sulla lesione e addirittura adatte a riempire cavità. Una volta in sede, gli alginati formano un gel in grado di assorbire essudati pari a 20 volte il loro peso.

**Collagene:** questo tipo di medicazione, che si presenta sotto forma di tavolette spugnose di origine animale, stimola la formazione di nuovi tessuti e si adatta perfettamente alla superficie della ferita. È controindicata in caso di ustioni di terzo grado e allergia ai prodotti bovini.

**Debrider enzimatici:** sono enzimi proteolitici in gel o crema che agiscono sui tessuti necrotici; vengono impiegati come medicazioni primarie nelle piaghe da decubito, nelle ustioni, nelle ulcere dermiche. Hanno il limite di essere inattivati da saponi, detergenti, ioni metallici, soluzioni acide. Non vanno applicati su emorragie.

**Adsorbenti dell'essudato:** sono costituite da una rete di carbossimetilcellulosa di sodio, assorbono essudati, detriti cellulari e batteri pari anche a venti volte il loro peso e mantengono umida la ferita.

Tab. 3: ALCUNI PRODOTTI IN COMMERCIO

<b>Drop Med Pietrasanta Pharma</b>	medicazione adesiva dermoattiva con tampone con disinfettante (clorexidina digluconato)
<b>Hansaplast Med Beiersdorf</b>	medicazione adesiva con tampone assorbente e argento antibatterico microincapsulato
<b>Cutiflex Pietrasanta Pharma</b>	medicazione adesiva contro acqua e batteri
<b>Algisite M Smith&amp;Nephew FarmActive alginato Farmac Zabban Kaltostat Convatec</b>	alginati
<b>Condress Abiogen Catrix Valeant</b>	collagene
<b>Aquacel Convatec</b>	adsorbenti dell'essudato
<b>FarmActive Schiuma PU Farmac Zabban Allevyn Smith&amp;Nephew 3M Tegaderm Foam 3M</b>	schiume
<b>Askina biofilm BBraun Duoderm CGF Convatec FarmActive Hydro Farmac Zabban</b>	idrocolloidi
<b>Askina gel BBraun FarmActive gel Farmac Zabban Nu-Gel Johnson&amp;Johnson</b>	idrogel

I prodotti citati sono una libera scelta dell'autore

**Schiume:** sono prodotti in poliuretano semipermeabili, non aderenti, adatti a lesioni con essudato e offrono un buon isolamento termico e creano un ambiente umido.

**Idrocolloidi:** sono costituiti da particelle colloidali legate a un supporto in poliuretano, impermeabili ai batteri, in grado di facilitare lo sbrigliamento autolitico del tessuto necrotico. Sono adatti a ferite superficiali non infette con poco essudato. Possono essere rimossi dopo tre-sette giorni, anche se bisogna fare attenzione nella rimozione a non lacerare la cute perilesionale.

**Idrogel:** sono gel amorfi con un elevato contenuto di acqua, in grado di idratare i tessuti e per questo indicati nelle lesioni asciutte; non essendo occlusivi possono essere usati anche su lesioni infette e sono in grado di ridurre il dolore, la temperatura della ferita e l'infiammazione.

**Medicazioni a base di argento:** hanno un'azione antisettica che le rende ottimali nella protezione delle ferite e nella prevenzione di eventuali infezioni. Quando gli ioni argento sono microincapsulati in una matrice specifica, l'azione antisettica avviene costantemente nel tempo.

# L'ESPOSIZIONE Accanto al banco

**L** category management è un processo complesso che parte dalla definizione dell'albero della categoria e che, attraverso l'analisi delle vendite (quote di mercato) e dei trend, del posizionamento dei prodotti scelto dall'azienda e degli obiettivi della farmacia, consente di definire:

- ◆ quanto spazio e quale posizione all'interno della farmacia attribuire alla categoria;
- ◆ quali segmenti di consumo (che compongono la categoria) esporre;
- ◆ quanto spazio dare a ogni segmento;
- ◆ quali prodotti scegliere all'interno del segmento;
- ◆ quanti facing (confezioni) attribuire a ogni marchio.

Il category management permette di identificare, in funzione del ruolo che la categoria gioca "in campo vendita", il tipo di attività promozionali più idonee al suo sviluppo.

## L'ALBERO DELLA CATEGORIA

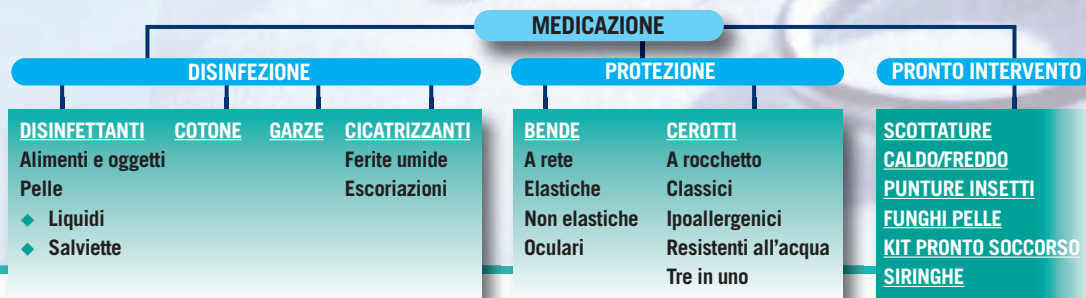
Il primo passo per costruire un category è disegnare l'albero della categoria, che significa identificare quali tipologie di prodotto il consumatore è portato a cercare all'interno della categoria stessa. Per esempio: ricerche dimostrano che chi ha bisogno di una pomata per le scottature tende a cercarla proprio nella "zona medicazione". Il category, quindi, parte dal cliente, non dalle necessità e dalle comodità del personale della farmacia. Per costruire l'albero della categoria si usano due fonti di informazione: interviste al consumatore finale e carte fedeltà. Le prime possono procedere per ricordo spontaneo (si chiede al cliente di elencare tutti i prodotti che, a suo giudizio, rientrano nella categoria "medicazione") oppure indotto (si elencano tutti i segmenti di prodotto presenti in farmacia e si chiede al consumatore di raggrupparli).

Le carte fedeltà sono altrettanti strumenti preziosi per la definizione della categoria ma soprattutto delle adiacenze dei segmenti di consumo all'interno della stessa: analizzando, infatti, un numero significativo di scontrini (almeno un anno) è possibile identificare le associazioni d'acquisto, ossia i prodotti che "più frequentemente" risultano associati nell'acquisto (per esempio: garze e disinfettanti).

La medicazione, per il consumatore, risulta formata da tre grandi macro-segmenti: la disinfezione, la protezione della lesione, il pronto intervento. Il lavoro procede nel definire i bisogni più specifici all'interno di ogni macro-segmento. Non si tratta, come spesso accade in farmacia, di distinguere, all'interno del segmento "disinfezione", tra prodotti a base di cloro e prodotti a base di iodio o non alcolici (classificazione farmaceutica): il consumatore non conosce "cosa" serve per curare, ma cerca una soluzione a un problema-bisogno. Ecco allora che i disinfettanti potranno essere "segmentati" in: "per la pelle" e "per alimenti e oggetti", quindi per formati: liquidi e bustine. Si può decidere di affiancare alla parte classica della medicazione (disinfezione e protezione), il pronto intervento: si tratta di kit di pronto soccorso, cuscini caldo-freddo per contusioni, strappi e crampi, siringhe ma anche topici per scottature (spray e pomate), punture d'insetto e micosi della pelle. Questi prodotti sono spesso classificati come Otc: possono essere quindi esposti a libero servizio ma è opportuno utilizzare (eventualmente anche sullo scaffale) un messaggio di attenzione ("questo prodotto è un farmaco. Se non lo hai mai utilizzato o hai dubbi chiedi al farmacista"). Al banco sarà il farmacista a indagare con opportune domande la correttezza della scelta in funzione del problema.

## IL PESO DEI SEGMENTI

Una volta identificati i segmenti che fanno parte della categoria è necessario calcolare il loro peso relativo in termini di vendite a valore ma anche di pezzi: un prodotto che genera fatturato con tanti pezzi è un prodotto



**La posizione da privilegiare all'interno della farmacia per l'esposizione dei prodotti di medicazione è in prossimità del banco, per "qualificare" l'immagine di questo comparto e gestire con comodità il frequente supporto alla vendita**

DI LAURA CRISPO  
DIRETTORE MARKETING  
FederFARMACO

di "traffico", mentre un prodotto che ruota poco ma ha alto valore unitario genera "cassa". Entrambi sono importanti nell'esposizione: il primo perché genera una certa frequenza di avvicinamento allo scaffale, il secondo per ovvii obiettivi di margine. Se nel calcolare il peso relativo dei segmenti si utilizzano solo i dati della farmacia, si può incorrere nell'errore di reiterare situazioni di sotto-dimensionamento della categoria o dei segmenti: inoltre, i segmenti o i prodotti non trattati non emergono. È preferibile disporre, quindi, di dati aggregati regionali o nazionali. Nel periodo estivo i tre segmenti (disinfezione, protezione e pronto intervento) hanno un peso abbastanza equivalente: significa che lo spazio dovrà essere tripartito. Nella stagione fredda il pronto intervento potrà occupare non più del 20 per cento dello spazio. Lo spazio del singolo segmento dovrà essere poi attribuito alle singole referenze.

**QUALI MARCHI?**

La medicazione è una categoria di servizio, che in farmacia ha un peso importante sul totale del fatturato anche perché può raccogliere prescrizioni mutuabili. La percezione del consumatore nei riguardi della medicazione in farmacia è che sia "assortita" e molto specializzata, di qualità e innovativa. E questo è ciò che il cliente si aspetta dai marchi esposti. Nella categoria medicazione è, quindi, conveniente scegliere in ogni segmento un marchio leader in quello specifico segmento. Non è detto infatti che un leader delle garze sia anche leader dei cerotti. Se il reddito basso del bacino d'utenza della farmacia o la concorrenzialità del mercato lo richiedesse, è da valutare la scelta di un secondo marchio particolarmente competitivo ma non tuttavia un primo prezzo (ossia molto conveniente e di bassa qualità). L'assortimento di questo secondo marchio dovrà essere concentrato sulle referenze alto rotanti. Da evitare completamente è la ridondanza dei marchi per lo stesso tipo di prodotto, che crea confusione in una categoria già molto profonda e ampia.

**UN PO' DI ANIMAZIONE**

Il prezzo può risultare una variabile solo per i prodotti più banali (cotone e cerotti) o di consumo "continuo" (siringhe). Ta-

gli prezzo non sono consigliati sulle referenze nuove o più "complesse", invece risultano efficaci promozioni su abbinamenti (garze e disinfettanti). Fondamentale è invece gestire l'informazione: i clienti non conoscono, spesso, la differenza tra i vari prodotti (per esempio i disinfettanti) ma soprattutto non conoscono i prodotti nuovi. La comunicazione a scaffale attraverso reglette che identificano il bisogno è un ottimo modo per orientare il cliente nel libero servizio e "suggerire" acquisti non preventivati.

Ogni categoria "vive bene" accanto ad alcune altre categorie: perché si possono generare acquisti associati oppure perché non si percepisce un "fastidio" nel vederle vicine.

La medicazione risulta sinergica vicino a: sanitaria-ortopedia, sanitaria-misurazione, sanitaria-respiro, Otc ma soprattutto a igiene piedi. Il consumatore, infatti, cerca soluzioni alla cura e al benessere del piede non, come abitualmente si crede, vicino all'igiene, ma piuttosto nell'area medicazione.

La medicazione risulta non distonica vicino a: igiene corpo, igiene infanzia, accessori infanzia, igiene intima, cosmetica uomo.

La medicazione risulta distonica vicino a: igiene capelli, igiene orale, alimentazione infanzia, cosmetica viso e corpo, dietetica speciale, naturale, integratori.

Una volta identificati i segmenti da esporre e i marchi, si passa alla fase operativa: dove esporre la categoria e quanta percentuale di spazio attribuirle sull'intero lineare a disposizione? Lo spazio quali-quantitativo da assegnare alla categoria dipende dal ruolo della categoria stessa. La medicazione ha un ruolo di servizio: ossia per il cliente non è un acquisto frequente e per il farmacista non è una categoria ad alta contribuzione al margine. Per questo non può essere sovradimensionata rispetto al peso di fatturato sul totale dell'esponibile: alla categoria verrà attribuito uno spazio dal 4 al 6 per cento del lineare a disposizione. Ciò significa che una farmacia di 130 metri di scaffalatura (lineare) potrà dedicare uno scaffale di 7 ripiani da 80 centimetri o una gondola da 4/5 ripiani da un metro e mezzo. La posizione da privilegiare all'interno della farmacia è nelle vicinanze del banco per "qualificarne" l'immagine e gestire con comodità il frequente supporto alla vendita.