

LA FARMACIA LUOGO DI SERVIZI



In occasione di una recentissima realizzazione dello Studio Alfonso Maligno, ossia la Pharmacie Le Forum, punto vendita di 400 mq a Le Cendre (piccolo paese nelle vicinanze di Clermont Ferrand), le farmacisti titolari hanno sottolineato che l'intento che ha guidato la ristrutturazione è stato quello di comprendere e anticipare i bisogni dei propri clienti.

«È il momento di compiere scelte coraggiose - dichiarano le farmacisti Valli e Lecavelle - accettando in positivo la dimensione competitiva, in cui assortimento di prodotto, competenze degli operatori e differenziazione della proposta sono elementi di successo fondamentali per la propria evoluzione imprenditoriale».

Il progetto della Pharmacie Le Forum ha sviluppato un format più esteso ed evoluto della farmacia tradizionale, che consente un assortimento ampio e profondo e una possibilità di scelta di servizi non comune, attraendo anche clienti che vengono da altre realtà, abituati a farmacie più piccole.

«Assistiamo a un quadro di profonda revisione delle gerarchie di spesa da parte dei clienti, che sono sempre più esigenti. La logica tradizionale di gestione della relazione con i consumatori oggi nella nuova farmacia - spiegano le dottoresse - si è evoluta: è il cliente realmente al centro del nostro business».

Il punto vendita è caratterizzato, infatti, da un genuino orientamento non solo al consumatore, ma alla persona; l'approccio che sta alla base dell'innovazione di questa nuova farmacia è caratterizzato da una maggiore vicinanza ai clienti.

Ai tradizionali banchi cassa, è affiancata una grande postazione seduta, posta al centro della farmacia, in cui la dispensazione del prodotto, o meglio del consiglio legato al prodotto, è offerta lasciando all'aspetto consulenziale il tempo e l'intimità necessari, restituendo così valore al consiglio del farmacista.

A rafforzare il valore etico e professionale del farmacista collabora, inoltre, il posizionamento del laboratorio alle

Anticipare i bisogni dei clienti e differenziare la proposta. Questi gli intenti della nuova realizzazione firmata Studio Alfonso Maligno. È la Pharmacie Le Forum, che ridefinisce l'ambiente d'acquisto secondo precise aspettative del cliente, dotandolo di nuove potenzialità

spalle dei banchi consiglio, che attraverso una parete curva in cristallo mostra le fasi di lavorazione delle preparazioni galeniche. «I clienti guardano con più fiducia ai nostri prodotti di marca privata - dichiarano le titolari - il laboratorio a vista ci ha permesso di costruire relazioni di fiducia con i nostri clienti, che ci richiedono sempre più spesso preparazioni personalizzate e informazioni e consigli sul loro percorso di benessere». Questa scelta progettuale nella sua totalità è un modo di interpretare le nuove esigenze, di dialogare, di consigliare e di rendere trasparente e chiaro al cliente ogni aspetto della professione del farmacista.

«La fiducia ci viene rinnovata anche nell'ambito della cosmetica, dove il settore bio costituisce una risposta sempre più ricercata da parte dei nostri clienti, rafforzata soprattutto dall'ambientazione naturale che si respira all'interno della nostra farmacia, grazie all'installazione del muro vegetale e al ricorso dell'effetto legno. Questo reparto offre, inoltre, una postazione dimostrativa di supporto alla vendita, che conta su un approccio empatico garantito dalle consolle ai lati dell'esposizione a isola».

Il punto vendita nel complesso è caratterizzato da precise scelte dei materiali e cromatiche, capaci di valorizzare l'identità della farmacia fortemente legata al concetto di benessere naturale. La Pharmacie Le Forum integra, infatti, l'offerta di prodotti naturali con una serie di interessanti servizi forniti da personale specializzato, come le numerose *natural beauty therapist*, offrendo così un percorso di benessere assolutamente personalizzato.

I parametri di progetto sono innanzitutto fruibilità ed efficacia: fruibilità in quanto la volontà è stata quella di restituire spazi e percorsi differenti al consumatore, ed efficacia in quanto strumento funzionale al servizio del personale che opera in farmacia. Questi aspetti in forte sinergia offrono al cliente l'opportunità di un *one stop shopping*, ovvero un'occasione di acquisto che concilia bisogni differenti all'interno di uno specifico ambito e che il cliente stesso apprezza per la capacità di proporre soluzioni e percorsi di acquisto fluidi. In questo quadro è evidente che anche nel punto vendita farmacia è indispensabile agire sui propri clienti stimolando le loro emozioni, accen-



tuando le loro sensazioni e guidandoli nel loro percorso di scelta, secondo nuovi modelli di interazione con il prodotto, con il personale a disposizione e con lo spazio che li circonda. «Creatività e funzionalità hanno rappresentato una leva di sviluppo importante per la farmacia - dichiarano, soddisfatte, le farmaciste titolari - offrendo ai clienti un'esperienza d'acquisto veramente unica».

La Pharmacie Le Forum ha un sistema di offerta che ruota attorno al concetto di salute nella sua accezione più ampia e di servizio a tutto tondo. Infatti, si può accedere anche a una struttura ambulatoriale, in cui operano quindici professionisti tra medici, pediatri, nutrizionisti, fisioterapisti e altre figure accuratamente selezionate, situazione già consentita in Francia, diversamente da quello che accade nel nostro Paese. La trasformazione del punto vendita farmacia in una rete per l'offerta di prodotti e servizi consente l'utilizzo di soluzioni che fino a poco tempo fa erano prerogativa di altri ambiti applicativi.

«È indispensabile avviare processi di trasformazione del punto vendita secondo precisi canoni che riguardano principalmente gli aspetti naturale ed esperienziale dell'ambiente d'acquisto, oltre che la capacità di costruire rapporti non solamente fidelizzati ma di fiducia con il proprio cliente».

Per informazioni:

Viale Degli Angeli, 1 - 12100 Cuneo (CN) - tel 0171 698348; fax 0171 66811
www.alfonsomaligno.com; comunicazione@alfonsomaligno.com