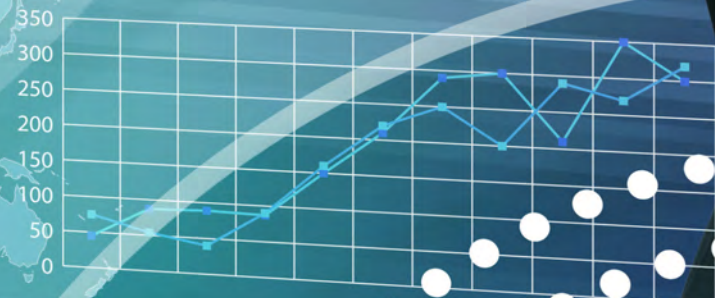
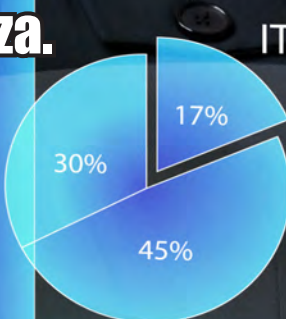


BRAIN  
COMPANY  
LUCK  
TEAM  
CONCEPT  
TEAMWORK  
STRATEGY  
PROGRESS  
MARKETING

# MERCATO VIRTUALE?

La scelta del partner giusto per intraprendere l'attività di e-commerce è di fondamentale importanza. E può portare a guadagni tutt'altro che virtuali.



**N**egli ultimi anni, il settore del commercio elettronico è risultato essere uno dei pochissimi mercati in controtendenza. La recente crisi economica si è rivelata, come già accaduto in passato, uno spartiacque tra coloro che sono rimasti fermi e coloro che hanno capito che era il momento di rinnovare il tradizionale mercato della farmacia. I numeri sono chiari e inequivocabili: 20 miliardi di euro di fatturato nel settore e-commerce in Italia nel 2013 che sono diventati 25 nel 2014 e oltre 30 nel 2015. Nel 2016, con l'attuazione delle nuove disposizioni europee che prevedono l'apertura della vendita online anche ai farmaci da banco (SOP/OTC), la previsione è quella di una crescita senza precedenti. Lo scorso luglio, infatti, la possibilità di vendere farmaci senza ricetta è stata introdotta nel nostro paese per effetto della direttiva europea 2011/62/UE che permette agli stati membri di decidere autonomamente circa il commercio online dei prodotti farmaceutici dentro il loro territorio. Per accedere a questa opportunità, le farmacie interessate devono richiedere un'autorizzazione ministeriale. Nel sito del Ministero della Salute è presente un elenco di farmacie online autorizzate, oltre alle modalità di richiesta dell'autorizzazione alla vendita. Invero, si è dovuto attendere il 26 gennaio 2016 per vedere pubblicato in gazzetta il decreto di luglio. Ad un mese di distanza dall'entrata in vigore della normativa un articolo pubblicato sul sito di Federfarma apriva ironicamente con queste parole: "Non è un corri-corri come quelli che scattano all'uscita di un nuovo modello di iPhone, ma si contano già le prime farmacie nella pagina di ricerca del Ministero che elenca i siti autorizzati alla vendita on line di Sop e Otc. Sono soltanto cinque al momento, una in Friuli Venezia Giulia, due nelle Marche e due in

Puglia". Oggi le farmacie sono più di 60, a dimostrazione che i ritardi iniziali erano dati dalle procedure burocratiche e non certo dallo scarso interesse dei farmacisti per questa nuova opportunità di vendita. Esistono ancora vistose differenze tra regione e regione, come le 23 farmacie ad oggi autorizzate in Piemonte a fronte di nessuna ancora autorizzata in Veneto o in Sicilia. Tuttavia, come detto, non si tratta di una battuta d'arresto. Al contrario, sono sempre più le farmacie che puntano al commercio elettronico, sia di farmaci, sia soprattutto di prodotti extra farmaceutici, come mezzo per incrementare, e di molto, i propri profitti. Al contrario di quanto si potrebbe pensare, non puntano sul commercio elettronico solo le farmacie di grandi dimensioni, già perfettamente rodiate nella vendita on-site e quindi in cerca di nuovi sbocchi commerciali. Sono sempre più frequenti farmacie di piccole dimensioni, spesso posizionate in località svantaggiate, a credere nella vendita on-line. Infatti, nel mercato e-commerce non esistono più confini territoriali e così capita sempre più frequentemente che una piccola farmacia di provincia diventi sul web una realtà importante.

Ma a chi rivolgersi per intraprendere questa strada? Sono tantissime le web agency e i professionisti che realizzano siti e-commerce a fronte di richieste economiche molto disparate. Se da un lato sono differenti i costi delle soluzioni, dall'altro lato differiscono anche i risultati che è possibile ottenere. In questo articolo, abbiamo intervistato il direttore commerciale di una web agency leader nel supportare le farmacie e le parafarmacie nella loro attività di e-commerce. Abbiamo anche voluto sentire i riscontri di alcune farmacie che si sono affidate a questa azienda. Prima di entrare nel merito delle loro esperienze, vediamo quali devono essere gli aspetti da tenere presenti per la scelta del giusto fornitore di servizi per il commercio elettronico.

### **1. Scegliere professionisti specializzati nell'e-commerce per farmacia**

L'e-commerce non è tutto uguale. Per questo è importante scegliere un partner che sia specializzato nella creazione di farmacie online e che abbia all'interno un pool di professionisti con l'esperienza necessaria nel mercato specifico. Molto spesso inoltre web agency di questo tipo offrono convenzioni interessanti con spedizionieri e altri partner del web, quali i motori di comparazione prezzi. Per fare la scelta giusta e poter sperare in grandi risultati occorre per prima cosa puntare sulla qualità. ►

## 2. Banca dati

Il secondo requisito è la presenza di una banca dati studiata appositamente per l'e-commerce, ovvero realizzata da farmacisti e professionisti SEO (indicizzazione sui motori di ricerca). Per banca dati si intende l'insieme di schede prodotto con immagini e descrizioni estese dei prodotti. Anche in questo caso è importante puntare sulla qualità: schede prodotto ben realizzate trasmettono professionalità e consentono il miglior posizionamento nei motori di ricerca.

## 3. Consulenza

Durante tutto questo percorso, la farmacia avrà bisogno dei giusti consigli. La web agency di riferimento dovrà prevedere un account manager che sappia indirizzare verso le migliori decisioni strategiche come ad esempio i budget destinati alle campagne pubblicitarie, strategie di comunicazione sui social network, nuovi marketplace e nuove opportunità del mercato.

## 4. Assistenza tecnica

Problemi tecnici possono sempre verificarsi. Per questo, è importante disporre di persone competenti in grado di fornire risposte e soluzioni rapide. Il farmacista potrebbe chiedere informazioni a qualche collega che si è già rivolto alla web agency di suo interesse per sapere se è soddisfatto della sua esperienza.

## 5. Potenziali di crescita

Il mercato Internet è in continua evoluzione. Ciò che oggi appare pionieristico nel giro di poco tempo può diventare obsoleto. Inoltre anche le esigenze della farmacia cambieranno con la crescita naturale dell'attività e del fatturato. Ecco perché bisogna valutare se il fornitore è in grado di rispondere a cambiamenti futuri e a supportare il cliente non solo nel breve periodo ma anche negli anni futuri per sostenere ed alimentare la crescita.



Riccardo Salvo

## MIGLIORSHOP, LA PIATTAFORMA E-COMMERCE

Abbiamo chiesto a Riccardo Salvo, direttore commerciale di Sfera Design, di quantificare i risultati dei propri clienti che utilizzano la piattaforma Migliorshop per la vendita on-line.

### Dottor Salvo, cos'è Migliorshop?

MigliorShop è una piattaforma e-commerce per Farmacie e Parafarmacie che include un sito destinato agli utenti finali e un sito denominato Backoffice per la gestione di prodotti, articoli, clienti, statistiche, ordini, fatture, e molto altro. MigliorShop include i contenuti (schede prodotto e articoli divulgativi), il collegamento con il gestionale della Farmacia ed un'ampia consulenza che aiuta la trasformazione in una farmacia web-oriented. La banca dati del parafarmaco, realizzata da farmacisti, include circa 22.000 prodotti di 1.200 marche con descrizioni sia italiano che in inglese.

### Quali sono il fatturato e margini medi di chi si avvicina a questo servizio?

Le farmacie che utilizzano Migliorshop hanno oggi un fatturato medio che per il primo anno di attività si attesta intorno ai 5-600.000 euro e forti incrementi negli anni successivi, con punte di oltre 3 milioni di Euro annui. La marginalità è fortemente dipendente dalla capacità di contrattazione in acquisto e di vendita dei prodotti a maggiore marginalità. Mediamente il ricarico si attesta sul 25% alla fine del primo anno, con punte vicine al 40%. Nel primo anno, per questioni legate al lancio del sito, la marginalità potrà essere anche molto più bassa.

### Quali le tempistiche per ottenere i risultati?

Normalmente i risultati sono immediati. Sin dal primo giorno si raccolgono dai 10 ai 50 ordini quotidiani, in base alle offerte di lancio e alle promozioni in corso. Di norma per iniziare basta una sola persona che si occupi del sito, progressivamente dipenderà dalla crescita che di solito, negli anni successivi, va dal 30% al 300%.



## INTERVISTA ALLE FARMACIE

**Semprefarmacia.it**  
**Farmacia S. Anna**  
**Bellizzi (SA)**

### **Il suo nome e cognome e la sua posizione in azienda.**

Sono Nicola Pellegrino, general manager del gruppo Sant'Anna Farmacie di cui fa parte l'e-commerce Semprefarmacia.

### **Perché ha deciso di iniziare questa attività?**

In realtà, abbiamo deciso di iniziare quest'attività in maniera completamente differente:

precedentemente all'avvio della piattaforma MigliorShop volevamo semplicemente offrire ai nostri clienti la possibilità di riscontrare online la disponibilità dei prodotti da loro desiderati scegliendo di poterli ritirare anche presso il punto vendita. Chiaramente fu un flop per la difficoltà di gestione del servizio, di aggiornamento in tempo reale delle giacenze e a causa di una tecnologia, che all'epoca, non ci supportava come oggi. Con l'inserimento di nuove figure professionali, come l'ingegnere Rosario Delli Bovi, riuscimmo a programmare diversamente la nostra attività, all'inizio accompagnata da infortuni e insuccessi, poi diventata la farmacia online di successo che è oggi con il nome Semprefarmacia.

### **Da quanto tempo ha iniziato la sua attività e-commerce con Migliorshop?**

Da 12 mesi.

### **Qual è il suo fatturato mensile attuale?**

Fornire una stima precisa è difficile in quanto, per fortuna, i numeri sono in continua crescita: circa 250.000 Euro al mese.



### **Quanti ordini riceve al mese?**

Attualmente evadiamo circa 4000 ordini al mese.

### **Quante persone si occupano della gestione dell'e-commerce nella sua farmacia?**

10 collaboratori, età media 29 anni, senza contare altri collaboratori del gruppo Sant'Anna Farmacie che quotidianamente, in base a competenze ed esigenze danno il loro contributo.

### **Quali canali utilizza per far conoscere il suo sito e-commerce?**

Il mercato oggi impone la presenza sul web. Non esserci, significherebbe non esistere. Proprio per questo Semprefarmacia cerca di essere presente su quanti più canali possibili per raggiungere il maggior numero di potenziali clienti. I principali mezzi che utilizziamo sono rappresentati dai motori di comparazione prezzi a partire da Trova Prezzi, piattaforme di advertising come Google Adwords e chiaramente tutti i canali social da Facebook a Twitter, da Google Plus a YouTube. Recentemente, abbiamo esteso la nostra presenza ai principali marketplace tra cui Amazon ed eBay.

### **A suo avviso, quali sono i motivi del suo successo?**

La passione e l'impegno che quotidianamente io e i miei collaboratori profondiamo nel nostro lavoro, la continua ricerca di strategie innovative e l'attenzione che dedichiamo al Customer Care. La nostra priorità è accontentare il cliente, non solo ed esclusivamente nell'offrirgli il prezzo migliore ma soprattutto nel poterlo accompagnare in ogni tipo di imprevisto che può insorgere durante l'esperienza d'acquisto, dal trasporto da parte del corriere alla scadenza troppo ravvicinata dei prodotti. Il cliente online è un cliente particolarmente esigente e diffidente viste le numerose situazioni di incapacità gestionale di shop online che

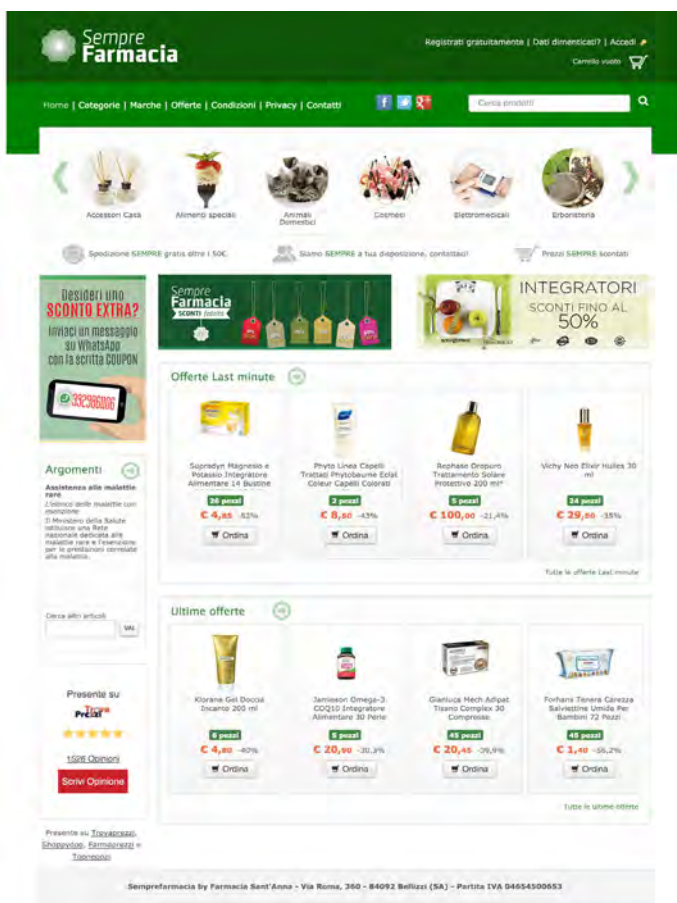
provano a fare questo lavoro ma senza essere in grado di fornire le giuste risposte. Chiaramente anche noi, che a detta dei nostri utenti offriamo un servizio di livello straordinariamente elevato, cadiamo in questo calderone; ecco perché invito sempre i clienti di Semprefarmacia a non guardare solo il centesimo di differenza tra un prodotto e l'altro, bensì la sicurezza e la qualità che un portale offre rispetto a un altro.

**Quanto conta la piattaforma Migliorshop e l'assistenza della web agency sua partner?**

È chiaro che senza avere un partner affidabile, in grado di dare una risposta rapida ed efficace alle problematiche continue che insorgono, in tema di evoluzione tecnologica fino al crescente numero di ordini e di clienti, non sarebbe possibile raggiungere i risultati che abbiamo raggiunto fino ad oggi. Bisogna riconoscere a Migliorshop che la qualità del loro servizio è sempre stata buona ma che negli ultimi tempi pensiamo e riteniamo sia addirittura cresciuta, come del resto è cresciuta Semprefarmacia. Si cresce insieme e ciò è possibile proprio perché siamo accompagnati da un'azienda pronta, come noi, al cambiamento, all'evoluzione e al miglioramento.

**Pensa di attivare la vendita di farmaci on line?**

Certamente, si tratta di un servizio importantissimo che la nostra clientela richiedeva già da tempo. Abbiamo già avviato le pratiche necessarie per ottenere il bollino che identifica le farmacie autorizzate a vendere online medicinali senza obbligo di prescrizione. Saremo tra i primi della classe anche in quest'occasione!



**Farmaciaitalia.it  
Farmacia Di Gangi  
Porto Empedocle (AG)**

**Il suo nome e cognome e la sua posizione in azienda**

Dario Di Gangi, co-titolare

**Perché ha deciso di iniziare questa attività?**

Il calo di fatturato SSN di questi ultimi anni ci ha spinto a cercare nuove potenziali vie di crescita.

L'e-commerce è una di queste, visto che gli acquisti on-line sono in crescita esponenziale.

**Da quanto tempo ha iniziato la sua attività e-commerce con Migliorshop?**

6 mesi.

**Qual'è il suo fatturato mensile attuale?**

Attualmente il nostro fatturato è in continua crescita e attualmente si attesta intorno alla metà del "cassetto" mensile.

**Quanti ordini riceve al mese?**

Intorno agli 800 ordini mensili.

**Quante persone si occupano della gestione dell'e-commerce nella sua farmacia?**

Attualmente 3 unità, di cui 1 farmacista + 2 collaboratori.

**Quali canali utilizza per far conoscere il suo sito e-commerce?**

Vengono sfruttati i classici canali di internet marketing: Google, comparatori di prezzi, social, ecc...

**A suo avviso, quali sono i motivi del suo successo?**

Il fatto di essersi affidati ad una Web Agency leader nel settore, che conosce le reali problematiche gestionali di una farmacia, che interviene tempestivamente con un'assistenza eccezionale, che ti prende per mano e ti accompagna in un mondo parallelo, ed ancora non del tutto esplorato, come quello di internet è sicuramente la base del nostro successo. Ma il primo vero motivo del

# COMMERCIO ELETTRONICO

MERCATO VIRTUALE?

nostro successo è sicuramente il fatto di credere alla bontà di quello che si fa e di avere uno staff motivato ed efficiente. **Quanto conta la piattaforma Migliorshop e l'assistenza della web agency sua partner?**

In termini percentuali direi che conta per il buon 60%. All'inizio è difficile valutare e decidere a chi affidare la creazione del proprio e-commerce. Tutti realizzano siti e-commerce e sul mercato ci sono prezzi molto diversi, ma quello che fa la differenza è la conoscenza del mondo farmacia e delle problematiche ad esso connesse, da parte della Web Agency a cui ci si affida.

MigliorShop e la sua efficiente assistenza sono risultati determinanti per il nostro successo.

**Pensa di attivare la vendita di farmaci on line?**

L'idea di aprire un'e-commerce, a lungo valutata, è maturata definitivamente con la pubblicazione della legge che ci avrebbe permesso di vendere SOP e OTC anche tramite il canale web. Attualmente stiamo attendendo le autorizzazioni regionali del caso e presto saremo in grado di attivare anche la vendita di questi farmaci.



**Farmasave.it**

**Farmacia Internazionale**

**Firenze**

**Il suo nome e cognome e la sua posizione in azienda**

Mario Cozzolino Socio Titolare

**Perché ha deciso di iniziare questa attività?**

Alla base della mia visione del lavoro c'è il 'dinamismo aziendale: il farmacista titolare è da sempre un professionista/imprenditore, saper sfruttare questo connubio significa valorizzare la figura del professionista e progredire nel tempo come imprenditore. Nel 2016 spostare il famoso "banco" dalla farmacia su una piattaforma e-commerce è la chiave di volta per valorizzare la professione a scala nazionale e fare un passo avanti come imprenditore.

**Da quanto tempo ha iniziato la sua attività e-commerce con Migliorshop?**

Da circa un anno

**Qual'è il suo fatturato mensile attuale?**

Circa 190.000 Euro con 2.900 ordini al mese, ma da alcuni mesi stiamo crescendo a ritmi del 20% al mese.

**Quante persone si occupano della gestione dell'e-commerce nella sua farmacia?**

Le persone che si occupano dell'e-commerce sono 4 e colgo l'occasione per ringraziarle, perché senza la loro dedizione, volontà di crescere e di migliorarsi giorno per giorno non avremmo raggiunto ottimi risultati in poco tempo.

**Quali canali utilizza per far conoscere il suo sito e-commerce?**

Tutti i più famosi canali di ricerca online.

**A suo avviso, quali sono i motivi del suo successo?**

Il mio merito è quello di aver avuto l'idea di qualcosa di alternativo, creduto in un progetto diverso, averlo voluto fortemente e supportato tutte le difficoltà iniziali di gestione, il vero successo è di chi ci lavora ogni giorno.



**Quanto conta la piattaforma Migliorshop e l'assistenza della web agency sua partner?**

Ti seguono passo dopo passo , rendendo viva la tua idea di farmacia online, ti permettono una gestione semplice della piattaforma , sono sempre disponibili a fornire assistenza a chi si occupa dell'e-commerce, ti guidano per far avanzare la piattaforma: per renderla migliore con iniziative che non hanno gli altri e idee importanti per crescere.

**Pensa di attivare la vendita di farmaci online?**

Non aspetto altro!

**Farmafamily.it**  
**Farmacia Carleo**  
**Contesse (ME)**

**Il suo nome e cognome e la sua posizione in azienda**

Giuseppe Carleo, titolare.

**Da quanti mesi è passato a Migliorshop?**

8 mesi

**Che differenze ha rilevato tra la precedente piattaforma e Migliorshop?**

Le differenze sono state sostanziali. In effetti ero un po' scettico su alcune Loro affermazioni ma poi dal momento dell'attivazione del sito i numeri che mi dicevano si sono verificati. La struttura del sito e soprattutto il Backoffice sono molto completi e semplici nell'utilizzo. Hanno una grande banca dati di schede prodotti ed un'ottima assistenza.

**Quanti ordini e che fatturato mensile realizza adesso?**

Mediamente 800/850 ordini mese con una media intorno ai 55.000 euro mese

**Quanto conta la piattaforma Migliorshop e l'assistenza della web agency sua partner?**

Certamente molto sia per i consigli che per la loro professionalità e per la loro esperienza nel campo dell'e-commerce. Ho anche consigliato ad altri colleghi che volevano intraprendere questa nuova attività di evitare di farsi convincere dai costi magari più bassi di altri competitor, in quanto come io ho potuto constatare di persona, se cerchi un prodotto di qualità ed affidabilità, questo comporta anche un costo adeguato, ma che è ampiamente ripagato dai risultati.

# U.C.F.I.

Unione Cattolica  Farmacisti Italiani

*Una piccola goccia  
di solidarietà*



*In molte città i Farmacisti Cattolici hanno avviato progetti di collaborazione con la Caritas e da anni aiutano alcuni dispensari farmaceutici in Africa, con impegno personale e la promozione di iniziative di solidarietà.*

*Crediamo nella professionalità solidale, nella forza del volontariato e nei principi fondamentali che sostengono il farmacista nel rispetto e difesa della vita umana. I nostri valori sono anche i tuoi. Aiutaci a tutelarli. Iscriviti all'U.C.F.I. !*

Per informazioni visitate il sito

[www.ucfi-italia.it](http://www.ucfi-italia.it)

ed i blog [www.ucfivenezia.it](http://www.ucfivenezia.it) e [ucfiraphael.blogspot.it](http://ucfiraphael.blogspot.it)

UCFI Via della Conciliazione 10, 00193 Roma - tel. 06 68300948

email: [ucfi.ucfi@libero.it](mailto:ucfi.ucfi@libero.it)