



**MAIOR EVENTO DO
VAREJO FARMACÊUTICO
DO MUNDO**
ONLINE E GRATUITO

CONBRAFARMA 2022



Carla Bovo
Farmacêutica Fundadora e Diretora Executiva Germinar Consultoria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

CARLA BOVO

Farmacêutica Fundadora e Diretora Executiva da Germinar Consultoria, formada pela USF, com formação em Homeopatia (IBHE), Marketing de Varejo Farmacêutico (ESPM), Varejo de Luxo (FIA), Trade Marketing (FIA), Varejo (FIA), Educação Corporativa (FIA), Neuro Arquitetura (São Judas) Professora (IDVF , FARMAIS EDUCAÇÃO e GERMINAR EDUCAÇÃO), Palestrante (CONBRAFARMA, UNISA), Conteudista (ABCFARMA, GUIA DE FARMÁCIA, REVISTA SANTA CRUZ, TABLOIDE FARMAIS, TABLOIDE DROGASIL...),, trabalhou em grandes redes de Varejo Farmacêutico como DROGASIL, DROGARIA ONOFRE/CVS Caremark, MORIFARMA, DROGARIA 22, Franquia FARMAIS, Distribuição exclusiva VULT, Indústria e Desenvolvedor de marca própria e produtos naturais NATURELAB, Indústria grupo NC (UNDERSKIN). Associativismo FARMARCAS.

Jornada do Cliente dentro da Farmácia e Drogaria.

Jornada do Cliente – Como pensam?



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

- Estamos ficando mais sábios
- Estamos nos tornando mais autossuficientes
- Exigimos urgência
- Queremos exibir nossa autenticidade
- Queremos ter um impacto no nosso mundo
- Queremos ser sensatos
- Somos propositais
- Podemos, realmente, ficar juntos digitalmente
- Mas nunca fomos tão solitários
- Somos eternamente jovens



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

JORNADA DO CLIENTE

Estamos ficando mais sábios

Jornada do Cliente – Estamos ficando mais sábios



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

ANTES

- Uma Marca
- Fonte de informação específica



HOJE

- Todos são especialistas
- Redução de Preço
- Inovação
- Comércio Eletrônico Cresce
- Adaptação as demandas dos clientes



Jornada do Cliente - Estamos nos tornando mais autossuficientes

Jornada do Cliente – Estamos nos tornando mais autossuficientes



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Posso cuidar de mim mesmo”

- Medidas preventivas e de consumo contra doenças,
- Infelicidade
- Desconforto
- Usar aplicativos
- Serviços de personalização

CUIDAR DE SI MESMO

Coordenar, planejar e personalizar sua vida permite ser mais flexível.



Jornada do Cliente Exigimos urgência

Jornada do Cliente – Exigimos urgência



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Eu quero agora!”

- Estilos de vida movidos pela eficiência
- Gratificação instantânea
- Experiências sem atritos
- Confiança



Jornada do Cliente - Queremos exibir nossa autenticidade

Jornada do Cliente – Queremos exibir nossa autenticidade



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“De volta ao básico pelo status”

- Simplicidade
- Autenticidade
- Individualidade

Consumidor/ Cliente cansados de produtos genéricos, os consumidores darão valor a ofertas de mais qualidade, exclusivas e diferenciadas, que transmitam um certo nível de status.

A SIMPLICIDADE É O ÚLTIMO
GRAU DE SOFISTICAÇÃO.

LEONARDO DA VINCI

Jornada do Cliente - Queremos ter um impacto no nosso mundo

Jornada do Cliente – Queremos ter um impacto no nosso mundo



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Quero um mundo sem plástico”

- Uso irresponsável do plástico
- Melhorarem suas práticas sustentáveis





**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

Jornada do Cliente - Queremos ser sensatos

Jornada do Cliente – Queremos ser sensatos



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Consumidor consciente”

- Flexível e escolhe de acordo com a ocasião.
- Influentes
- Bem-estar animal (alimentação, beleza e moda, como produtos de limpeza, decoração, ração animal ...)





**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

Jornada do Cliente Somos Propositais

Jornada do Cliente – Somos Propositais



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“O tempo é meu”

- Apropriação do tempo para si mesmo
- Definir seus próprios limites
- Mais seletivos em suas atividades
- Desconexão planejada

internet = níveis mais altos de estresse.



Jornada do Cliente – Podemos, realmente, ficar juntos digitalmente

Jornada do Cliente – Podemos, realmente, ficar juntos digitalmente



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Onipresença ”

- Experiências interativas em tempo real
- Sites de relacionamentos à educação
- Interações online mais autênticas e realistas
- O crescente compartilhamento de ideias e vivência
- potencial do que pode ser criado ou vivido junto, mas remotamente.



Jornada do Cliente Mas nunca fomos tão solitários

Jornada do Cliente – Somos eternamente jovens



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Solitude ”

- Acabando com o estigma de viver sozinho, assumindo um estilo de vida independente e curtindo em solitude.
- Jovens adultos americanos fizerem 50 anos, 25% deles terão sido solteiros durante toda a sua vida (Instituto Pew Research Center-2019)





**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

Jornada do Cliente Somos eternamente jovens

Jornada do Cliente – Somos eternamente jovens



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Agnósticos quanto a idade”

- Universal e receptivo,
- Cuidar de si mesmo,
- Se prevenir
- Aproveitar a vida
- A prioridade é o equilíbrio mental, espiritual e físico.



O segredo para ganhar e manter a lealdade e a confiança deles é desenvolver produtos e serviços que sejam acessíveis universalmente, mesmo quando desenvolvidos para pessoas mais velhas.

Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria

Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Mulheres principais compradoras”

- 69,4%, e nas de rede também, sendo 66,5%(Mind Shopper)
- Maioria tem mais de 60 anos e compram mais em estabelecimentos independentes.



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Cesto de Compras”

- Vale ressaltar que a maioria dos compradores de farmácia não utilizam nenhum tipo de suporte na hora das suas compras.
- Isso limita o número de aquisições
- Desconfortável,
- Experiência não muito boa na loja..



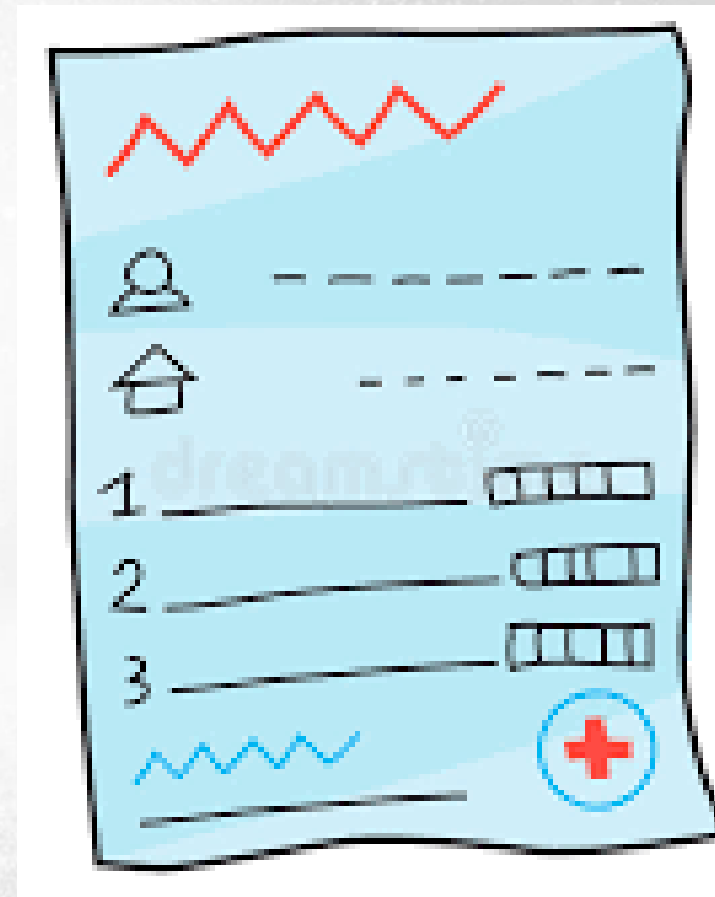
Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°

“Já sabe o que vai comprar”

- O cliente está sozinho
- Sem influenciadores em sua compra
- Material de apoio, sendo o mais usado a receita médica
- Cliente já entra sabendo qual produto quer e dificilmente irá a uma farmácia para pesquisar preço.



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Sinalização”

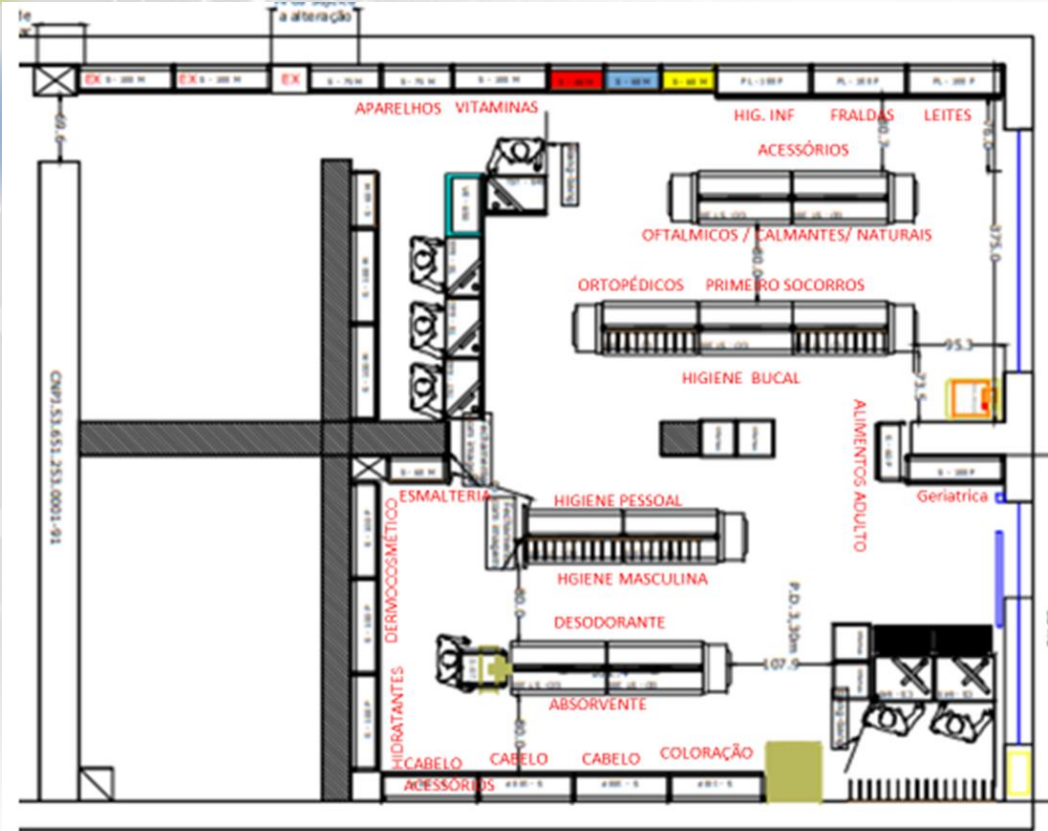
- Estabelecimento for bem sinalizado
- Sem dificuldade de achar o produto
- Satisfação
- Experiência
- Equipe esteja bem treinada para auxiliá-lo.



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**



“Layout”

- Layout é uma palavra inglesa, muitas vezes usada na forma portuguesa "leiaute", que significa plano, arranjo, esquema, design, projeto..

Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Homens e Idosos”

- Ter atenção especial para homens e idosos, mesmo que a maioria dos consumidores seja mulher, eles merecem a atenção também;



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Conforto ao cliente”

- Ofereça mais conforto ao seu cliente, quanto melhor ele se sentir no estabelecimento, mais ele compra;



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Atendimento”

- Tenha sempre um bom atendimento;
- Humanização farmacêutica



Jornada do Cliente – Farmácia e Drogaria



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

“Atendimento”

- Tenha sempre um bom atendimento;
- Humanização farmacêutica
- Exemplo Clinicar (sistema)



Jornada do Cliente



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

Mix de Produtos otimizado



Entenda seu Portfólio de Produtos e saiba quais categorias são mais estratégicas para o seu negócio.

Maior Lucratividade



Avalie o desempenho de cada categoria e identifique oportunidades de melhorias no mix, preços, margens e promoções.

Organização e Seleção



Lojas Organizadas, com os produtos corretos, para o público correto e com os preços adequados.

Previna e reduza rupturas



Conheça bem o comportamento do seu cliente e evite a ruptura de produtos de alto giro.



Acompanhamento dos Resultados

Jornada do Cliente



**SOLUÇÕES PARA
VAREJO 360°**

#1

Use as informações de contato para nutrir o relacionamento de vocês;

#2

Se baseie nas escolhas que ele fez durante a jornada para definir quais são os melhores conteúdos pós-compra;

#3

Incentive-o a comprar mais através da confiança que você já conquistou!



 **(11) 94333-2623**

www.germinarconsultoria.com.br

     **[/germinarconsultoria](https://www.youtube.com/germinarconsultoria)**



**Rua Silvio Barbosa, 80, Sala 5
Vila dos Camargos - Guarulhos - SP**



CONBRAFARMA

10º Congresso Brasileiro do Varejo Farmacêutico

PATROCÍNIO OURO



PATROCÍNIO PRATA



PATROCÍNIO BRONZE



ATENDIMENTO



WHATSAPP: +55 11 99141-9092

E-MAIL: CONBRAFARMA@IDVF.COM.BR

:: IDVF.COM.BR ::

