

	Presentazione	IX
	Introduzione	XI
	Prefazione	XIII
Capitolo 1:	L'evoluzione dello scenario	1
	Prologo: debito pubblico, crescita economica e sanità	1
	1.1 La crisi dello stato sociale e la spending review	4
	1.2 L'ascesa dei costi della sanità e la ricerca dell'efficienza	8
	1.3 Il farmacista da dispensatore di pillole ad allenatore della salute	13
	1.4 L'ascesa del paziente superinformato	18
Capitolo 2:	La farmacia tra il calo dei ricavi e le nuove aperture	23
	Prologo: lo scenario di riferimento	23
	2.1 L'evoluzione delle vendite nel canale farmacia	24
	2.2 La stasi dei ricavi e l'aumento dei costi	28
	2.3 L'abbassamento del quorum e il nuovo concorso	33
	2.4 Le reti di farmacie, considerazioni sul fenomeno e sul contesto in cui si sviluppa	42

Capitolo 3:	Alla ricerca dell'efficienza:	
	l'importanza delle economie di scala	47
	Prologo: lo scenario di riferimento	47
	3.1 Il cambio del mix e l'evoluzione del modello di gestione della farmacia	48
	3.2 Il fenomeno aggregativo e le diverse forme organizzative	51
	3.3 Marzo 2010: la prima fotografia sistematica del fenomeno	61
	3.4 Ottobre 2012: le aggregazioni di vendita un fenomeno in ascesa	65
Capitolo 4:	I benefici di stare in catena: i servizi offerti agli associati	75
	Prologo: il nuovo fenomeno delle catene tra farmacie	75
	4.1 Riflessione sui servizi offerti dalle diverse catene	76
	4.2 L'area Vendite/Immagine	83
	4.3 L'area Acquisti/Magazzino	87
	4.4 L'area Organizzazione/Gestione	91
	4.5 I servizi per i clienti finali	95
Capitolo 5:	I cambiamenti indotti dall'affermazione del fenomeno	99
	Prologo: lo scenario di riferimento	99
	5.1 L'evoluzione del profilo e delle competenze del titolare	101
	5.2 L'importanza di convergere verso un obiettivo comune	107
	5.3 La costruzione, l'attuazione e la misurazione dei processi	111
	5.4 La filosofia del miglioramento continuo applicata alla farmacia	120
Capitolo 6:	Le esperienze internazionali sul tema	125
	Prologo: la farmacia nel mondo	125
	6.1 L'esperienza USA	126
	6.2 L'esperienza UK	130
	6.3 L'esperienza francese	134

Conclusioni: Spunti di riflessione per una farmacia futura	141
Prologo	141
L'aumento delle superfici e l'affermazione di un nuovo modello di farmacia	142
Farmacia 3.0: l'importanza di creare esperienze d'acquisto uniche	146
Postfazione	153
Bibliografia	157