

Premessa	1
Obiettivi	1
Modalità	1
Sapere, saper fare, saper essere una squadra	2
Capitolo 1 Un metodo di consiglio strutturato, per non improvvisare mai	3
Le situazioni d'acquisto	3
Le tre leve di sell out in farmacia	4
Puntare sul consiglio come leva decisiva	6
Il modello di consiglio: consigliare o lasciar comprare?	8
Capitolo 2 Il modello di consiglio	11
Le cinque fasi	11
Fase 1. L'accoglienza	12
Fase 2. L'ascolto attivo	13
Fase 3. L'argomentazione del prodotto richiesto o proposto	17
Fase 4. Il cross selling	20
Fase 5. Darsi un appuntamento	29
I protocolli di consiglio: le ricette del farmacista	30
Obiettivi smart, sfidanti, misurabili, sempre monitorati: farsi guidare dai dati, non dalle sensazioni	36
Il cross selling in vista: la sinergia tra cross selling e visual merchandising	38
Che cosa fare se il cliente non acquista? Promozioni, servizi e comunicazione digitale professionale	40
In sintesi	42

Capitolo 3 Il cross selling farmaco + dermocosmetico	45
Il dialogo commerciale tra il banco del farmaco etico e il reparto prevenzione/benessere/bellezza	46
I dermocosmetici come complemento alla terapia farmacologica	47
Le marche di cosmesi dermatologica	49
I protocolli di consiglio	50
Quindici dermocosmetici da allestire al retrobanco delle prescrizioni	59
Capitolo 4 Che cosa bisogna fare da domani, in pratica?	61
Il manuale dei protocolli di consiglio della farmacia	62
Lavorare in team deve diventare un'abitudine	62
Praticare ogni giorno il modello di consiglio	64
Se non ti formi, ti fermi: la formazione come investimento	65
Capitolo 5 Esercitazioni	71
Allenarsi a creare in autonomia il manuale dei protocolli della farmacia	71
I vantaggi della preparazione dei protocolli di consiglio	72
Le modalità di compilazione dei protocolli	74
Il format di compilazione di un protocollo	76
I casi pratici	77
1. Disturbi e patologie minori	78
Il modello della clinical pharmacy	78
2. Farmaci + dermocosmetici	153
3. Le esigenze della pelle e dei capelli	164
I protocolli beauty	164
I protocolli per le esigenze della pelle del viso	164
I protocolli per le esigenze dei capelli e del cuoio capelluto	166
I protocolli per marca	168
Il prodotto jolly	168
Conclusioni	191
Bibliografia, sitografia	193

1. Disturbi e patologie minori	78
Apparato cardiovascolare	79
Insufficienza venosa, capillari in superficie, gambe pesanti	80
Emorroidi	81
Prevenzione cardiovascolare	82
Apparato digerente	83
Stipsi	84
Diarrea	85
Bruciore di stomaco, acidità, reflusso	86
Nausea e vomito	87
Meteorismo, gonfiore addominale	88
Apparato respiratorio	89
Raffreddore, rinite	90
Febbre e influenza	91
Tosse secca	92
Tosse grassa	93
Mal di gola, faringite	94
Allergia respiratoria	95
Apparato urogenitale	97
Vaginite	98
Cistite	99
Attività fisica	101
Sport	102
Palestra	103

Controllo del peso	105
Controllo del peso	106
Dolore	107
Mal di denti	108
Mal di testa	109
Dolori mestruali	110
Dolori muscolari e articolari	111
Insonnia	113
Insonnia	114
Kit del viaggiatore	115
Kit di base	116
Chinetosi	117
Jet lag	117
Punture d’insetto	118
Diarrea del viaggiatore, stipsi	119
Mamma e bambino	121
Gravidanza, post partum	122
Alimentazione	123
Puericoltura	124
Paidocosmesi	125
Menopausa	127
Menopausa	128
Occhi	129
Occhio secco, affaticamento visivo	130
Occhi arrossati e irritati	131
Oral care	133
Gengivite, afte, abrasioni, chirurgia	134
Alitosi	135
Sbiancamento dentale	136
Orecchio	137
Otite	138
Cerume	139
Pelle	141
Ferite, tagli, abrasioni	142
Ematomi, contusioni, traumi minori	143
Dermatite seborroica	144
Dermatite atopica	145
Irritazioni, eczemi, follicoliti, prurito	146
Piaghe da decubito	147
Piccole ustioni, eritema solare	148
Herpes labiale	149
Onicomicosi	150
Stanchezza e stress	151
Stanchezza fisica e mentale, stress	152

2. Farmaci + dermocosmetici	153
Farmaci dermatologici (antinfiammatori, antibiotici, antistaminici, antiacne, antimicotici, anticaduta dei capelli, antipsoriasici, chemioterapici)	154
Farmaci fotosensibilizzanti	155
Colliri	156
Farmaci uro-ginecologici	157
Farmaci analgesici/antibiotici per il dolore dentale e le gengiviti	158
Farmaci anticoncezionali	159
Multivitaminici sistemici	160
Ipoglicemizzanti	161
Farmaci per le malattie da raffreddamento	162
Antidepressivi, ricostituenti	163
3. Le esigenze della pelle e dei capelli	164
Viso: pelle giovane	169
Pelle grassa, impura, con imperfezioni	170
Pelle spenta, opaca, disidratata	171
Viso: pelle non più giovane	173
Prime rughe di espressione: 30-40 anni	174
Rughe profonde e rilassamento cutaneo: 40-55 anni	175
Perdita di densità cutanea post menopausa, secchezza e macchie: 55 anni in poi	176
Corpo	177
Cellulite e adiposità localizzata	178
Smagliature e rilassamento cutaneo	179
Protezione solare	181
Protezione solare viso, corpo, capelli e cuoio capelluto	182
Capelli e cuoio capelluto	183
Alopecia androgenetica uomo	184
Alopecia androgenetica donna in menopausa	185
Telogen effluvium acuto	186
Telogen effluvium lieve, stagionale	187
Forfora, cuoio capelluto sensibile	188
Capelli secchi, sfibrati, devitalizzati, colorati	189
Pediculosi	190