

GUIA RÁPIDO

# FATURAMENTO E FIDELIZAÇÃO DOS CLIENTES NA FARMÁCIA



## Como fidelizar seus clientes e faturar com a atenção farmacêutica

Os [serviços farmacêuticos](#) têm sido uma grande tendência nas farmácias brasileiras nos últimos anos. Milhares de empresas têm investido em estrutura física, equipamentos e treinamento de profissionais a fim de ofertar novos serviços a seus clientes.

No entanto, para que essa tendência se solidifique, é fundamental que os serviços sejam sustentáveis do ponto de vista econômico.



Em outras palavras, serviços de assistência farmacêutica precisam ter alta qualidade possibilitando ao paciente receber bons cuidados em saúde. Isso não se discute, mas profissionais e empresas precisam também gerar receita e obter lucro através dessa operação.

## SUMÁRIO

# Como fidelizar seus clientes e faturar com a atenção farmacêutica



01

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS QUE AS FARMÁCIAS ESTÃO IMPLANTANDO PARA AUMENTAR O FATURAMENTO? ... 4



02

A GENTE TEM MAIS SEGREDINHOS: TÉCNICAS DE VENDA..... 7

03

CONHECIMENTO..... 9



# Quais são os serviços que as farmácias estão implantando para aumentar o faturamento?

Existe uma série de serviços de saúde que podem ser prestados na farmácia e eles não são todos iguais. Por isso, deve-se pensar em “*mix* de serviços”, seguindo uma lógica semelhante ao “*mix* de produtos” que uma loja possui. **Maior variedade** geralmente significa **maior rentabilidade**.

Os principais serviços que agregam nas vendas e no valor do atendimento são:

## # Serviços farmacêuticos básicos

Os [serviços farmacêuticos](#) ou serviços de saúde básicos incluem avaliações de saúde, pequenos *check-ups* e procedimentos assistenciais básicos, como, por exemplo, a medida da pressão arterial, testes de glicemia, aplicação de injetáveis, colocação de brincos, pequenos curativos, entre outros.



## # Consulta farmacêutica

Atender de forma proativa necessidades dos pacientes relativas aos Medicamentos Isentos de Prescrição (MIPs), suplementos alimentares, nutrição, dermocosméticos, nutricosméticos, fitoterápicos e, até mesmo, fórmulas magistrais. Para funcionar, é necessário contar com protocolos que orientem a prescrição farmacêutica.



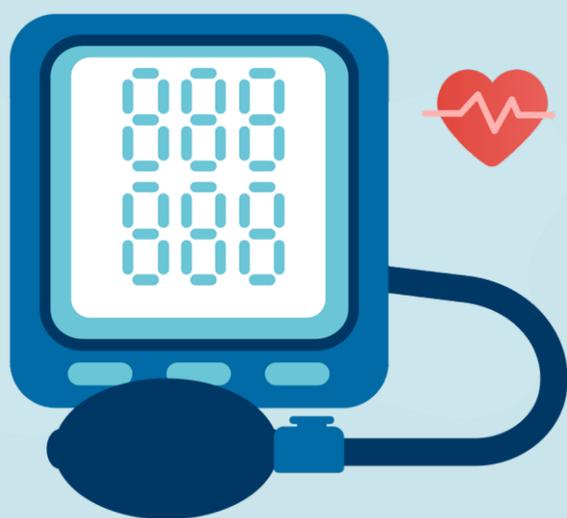
## # Dispensação programada e acompanhamento

Aumentar a [adesão ao tratamento](#) em pacientes que fazem o uso de vários medicamentos de maneira contínua pode produzir um enorme impacto nas vendas da farmácia.

É possível que os pacientes com doenças crônicas da sua farmácia não estejam retornando e não estejam utilizando os medicamentos da maneira correta, conforme prescritos. Para mudar esse número, uma boa tática é trabalhar com a dispensação programada de medicamentos e acompanhamento de pacientes submetidos ao tratamento medicamentoso contínuo.



## # Testes Rápidos



Os [Testes Rápidos](#), são exames feitos em dispositivos ou equipamentos portáteis, geralmente utilizando sangue capilar, que fornecem resultados em minutos.

» Já existem mais de 30 testes desse tipo que podem ser feitos por farmacêuticos no consultório ou na farmácia. Exemplos incluem o Beta-HCG, perfil lipídico, hemoglobina glicada, PSA, dengue, HIV, entre muitos outros.

**Clique e baixe nosso  
eBook de Testes Rápidos  
para farmácias**

**FAÇA O DOWNLOAD**



## # Vacinação

A vacinação nas farmácias agrega valor tanto na venda direta do produto (vacina) como na prestação do serviço (gesto vacinal). É preciso precificar ambos.

- » Existem dezenas de vacinas no mercado brasileiro, sendo algumas mais acessadas pela população, de todas as idades, por meio dos serviços privados. Os “carros-chefe” da vacinação nas farmácias incluem a influenza (gripe), pneumocócicas, HPV, meningocócicas, hexavalente, entre outras.

**As vacinas contra a Covid-19 em processo de imunização em massa também podem ser aplicadas por farmacêuticos autorizados e capacitados para aplicação de injetáveis.**

**Por isso, prepare sua farmácia e seus funcionários para estarem à frente no combate à pandemia e oferecer esse serviço altamente procurado.**



**Acesse aqui o curso completo de Vacinação na Farmácia**

**CLIQUE AQUI**

## # Calendário posológico



O calendário posológico é um recurso visual para facilitar a adesão ao tratamento em pacientes polimedicados com dificuldades de leitura/alfabetização ou na organização de sua rotina de medicação.

Melhore a adesão aos medicamentos de muitos dos seus pacientes com [essa ferramenta simples](#). Eles vão gostar.

## A gente tem mais segredinhos: técnicas de vendas

Na maioria das vezes a atividade de vendas e atendimento está focada no relacionamento e na percepção do cliente. Apesar disso, ela deve ser estabelecida com base em uma série de técnicas e boas práticas. Essas têm como objetivo principal a fidelização de clientes, hoje um dos principais desafios do mercado.

Mas então, **como é possível se destacar nesse contexto?** Contamos para você!

### UTILIZE O SPIN SELLING

*Spin Selling* é uma das metodologias de vendas mais eficientes e conhecidas em todo o mercado. O nome faz referência aos quatro tipos de pergunta que o vendedor deve fazer durante a venda de seus serviços, sendo elas:

» **Perguntas de Situação:**

São utilizadas para entender o contexto da compra. Nesse momento você já sabe quem é seu cliente, suas necessidades e identifica se ele se encaixa no perfil que você pode atender.

*“Como está sua saúde?”*

*“Você está em tratamento?”*

» **Perguntas de Problemas:**

Essas perguntas devem ser feitas com o objetivo de entender o que está incomodando o cliente. Por isso, questioná-lo evidenciando o problema é a melhor forma de usar esse modelo de perguntas a seu favor.

*“Por que você está tomando este medicamento?”*

*“O que você está sentindo agora?”*

» **Perguntas de Implicações:**

Serve para identificar quais as consequências para o cliente, caso seus problemas não sejam solucionados. Além disso, evidencia como seu serviço pode ajudar esse cliente.

*“Você já se automedicou quando sentiu esse sintoma?”*

» **Perguntas de Necessidade de Solução:**

Serve para auxiliar o cliente a entender que seu serviço se encaixa no que ele precisa.

*“Você sabia que aqui pode receber atendimento farmacêutico, além de acompanhamento no seu tratamento?”*

Essa técnica oferece um diálogo aberto entre cliente e profissional, evidenciando os benefícios do serviço através da coleta de fatos e dados sobre o cliente.

## ENCANTE SEU CLIENTE COM A #RAPPORT

Criar uma **conexão com seu cliente** é uma técnica conhecida como **Rapport**. Quando se identifica o ponto em comum com o cliente para criar o *Rapport*, a recepção da sua mensagem é qualificada e estabelece segurança na relação. Ou seja, encontrar essa sintonia aproxima o profissional da necessidade do cliente, assim como inspira o cliente a acreditar que será atendido da melhor forma. Para alcançar o *Rapport*, algumas das atitudes do vendedor devem envolver:

- » **Demonstração de empatia;**
- » **Saber ouvir;**
- » **Ser sincero,**
- » **Tratar o cliente de maneira personalizada.**

É importante que o relacionamento com o cliente não acabe quando o serviço é concluído. Manter o contato (e o cuidado) mesmo após encerrado o ciclo de vendas pode te ajudar a fidelizar clientes. Isso garante que **eles retornem e permaneçam consumindo os seus serviços**, assim como também facilita que eles sejam propagados pelo público, o que definitivamente irá **ajudar a aumentar suas vendas**.

# Conhecimento

Cursos e treinamentos são importantes para aprender e **dominar o que se deseja vender**.

Apesar disso, um profissional bom em vendas também precisa se sentir motivado a buscar conhecimento. Através da troca de conhecimento e experiência com outros colegas, é possível identificar **como os melhores profissionais alcançam os seus resultados**, quais são os argumentos que utilizam e como se comportam.



Cliente da Clinicarx, a farmácia PharmaReal de Minas Gerais aumentou em pelo menos **40% o seu faturamento** implementando os **serviços** que abordamos acima. Além disso, o farmacêutico proprietário, Alan Rezende, tornou-se **referência na cidade** e pôde atuar na prática clínica através da plataforma Clinicarx, que cria um hub de conexões entre profissionais, farmácias, fornecedores, indústrias e, claro, os pacientes. Acesse o [artigo completo](#) para conhecer a história do Alan.

A concorrência cresce a cada dia. As farmácias estão se reinventando e mudando de forma acelerada. O comportamento do consumidor também está mudando. É preciso inovar!

Como visto, investir em serviços farmacêuticos é uma tendência que veio para ficar e é uma ótima forma de diferenciar a sua farmácia e trazer um novo faturamento.

## Quer saber mais?

Acesse nosso blog e nossas Redes Sociais para conferir mais conteúdos e novidades do mundo farmacêutico.



# Conheça o plano Free!

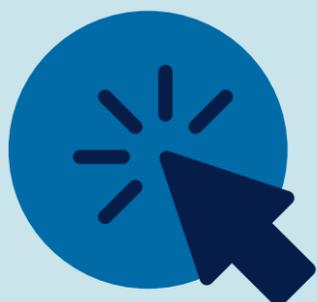
Comece a experimentar a plataforma referência em saúde do Brasil de forma **gratuita\* por tempo ilimitado.**

*\*Você não precisa cadastrar nenhum cartão de crédito e nem pagar taxa de assinatura.*

C L I N I C A R X F R E E

## Já são mais de **15.000** farmacêuticos faturando com serviços e seguimos evoluindo!

- Principais testes rápidos (Covid-19, perfil lipídico, hemoglobina glicada, dengue e muito mais);
- Principais serviços em saúde com análise de custos (pressão arterial, glicemia, aplicação de injetáveis, colocação de brincos);
- Cadastro eletrônico de pacientes;
- Laboratório especializado com selo PNCQ;
- Testes rápidos padronizados com emissão de laudo;
- Prescrição farmacêutica orientada;
- Declaração de Serviços Farmacêuticos nas normas exigidas pela RDC 44/2009 da ANVISA.



**Acesse e utilize  
gratuitamente**

**[www.clinicarx.com.br/planos](http://www.clinicarx.com.br/planos)**

# ClinicaRx

Nossa missão é promover serviços de saúde acessíveis, convenientes, contínuos e de qualidade a todos, de forma integrada ao sistema de saúde, tendo **o paciente no centro de todo processo**.

Desenvolvemos uma plataforma para esses locais e profissionais, que padroniza os processos de como implantar e gerir **serviços de saúde inovadores**, atuando como um hub de conexões entre fornecedores, indústria, estabelecimentos, profissionais da saúde e pacientes.

**SAIBA MAIS**



@clincarx



/company/clincarx



fb.com/clincarx



youtube.com/clincarx



clincarx.com.br/blog

**ClinicaRx**  
University