



*Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia*

# Quero meu cliente de volta! Práticas que têm dado certo em Farmácias



# Sumário

|                          |    |   |
|--------------------------|----|---|
| 1. Apresentação          | 3  | ➤ |
| 2. Análise do Negócio    | 6  | ➤ |
| 3. Atendimento: Retenção | 8  | ➤ |
| 4. Cuidados              | 13 | ➤ |
| 5. Dicas gerais          | 15 | ➤ |
| Conclusão                | 17 | ➤ |

## 1. Apresentação

Quem nasceu antes dos anos 90, já deve ter notado que antigamente os farmacêuticos eram vistos praticamente como um médico da família. Principalmente em pequenas cidades, era muito comum esses profissionais conhecerem cada cliente de maneira única, a ponto de saberem seus nomes e até mesmo ter um breve histórico de suas saúdes.

Naquela época, o atendimento personalizado costumava proporcionar confiança para cada cliente que era fidelizado com um relacionamento duradouro.

Com o passar do tempo, as farmácias se tornaram cada vez mais comuns em bairros, shoppings, conveniências e em cada esquina de pequenas a grandes cidades. Esta crescente concorrência entre farmácias, acabou trazendo a comodidade ao consumidor, que passou a comprar seus medicamentos na farmácia mais próxima. Desta forma, aquela fidelização existente no passado entre farmácias e clientes, já não é tão vista atualmente.



# 1. Apresentação

Outro fator relevante para esta mudança, se deve ao fato das empresas no geral se esquecerem da importância de um bom relacionamento com os clientes e com isso, passaram a focar somente em seus faturamentos mensais. Por outro lado, é preciso se conscientizar de que o bom relacionamento é fundamental para a fidelização de clientes e conseqüentemente o progresso das farmácias

Pensando neste assunto, criamos este e-book para auxiliar você empresário a melhorar o atendimento em sua farmácia por meio de melhores práticas de atendimento. Desta forma, você será capaz de fidelizar seus clientes e melhorar cada vez mais o potencial de seus negócios.

Desejamos uma boa leitura e bons aprendizados!



## 2.1 Viabilidade

Verificar a viabilidade de um negócio é simplesmente avaliar o potencial de retorno do investimento e assim, se decidir se o projeto deverá seguir adiante ou não.

É nesta etapa onde muitas pessoas acabam falhando com negócios, pois muitas vezes acabam investindo dinheiro em um projeto que irá fracassar. Portanto, alguns pontos deve ser avaliados nesta fase como, por exemplo:

- **Custos fixos:** São custos recorrentes como, hospedagem de site, aluguel de sala comercial, energia, entre outros.
- **Custos variáveis:** São custos que variam conforme as vendas como, comissões, taxas, entre outros.
- **Custos estruturais:** São os custos necessários para se ter uma plataforma para a o loja virtual e custos com recursos de TI;
- **Custos com marketing:** Serão necessários para a divulgação da loja.
- **Impostos:** São as tributações de produtos/serviços que devem ser verificadas com o contador da empresa.
- **Projeção da receita:** Com a projeção da receita, é possível ter uma previsão em quanto tempo a sua receita irá trazer o retorno esperado.



## 2. Análise do Negócio

Sem dúvidas, quem pretende melhorar o atendimento e fidelizar seus clientes em farmácias, deve inicialmente fazer uma análise geral de seu negócio, a fim de identificar os principais pontos necessários para melhorar o atendimento e assim poder fidelizar os clientes.

Ao contrário do que muitos administradores e donos de farmácias possam imaginar, a viabilidade da empresa e o aumento significativo no faturamento, não depende somente do foco na área de vendas. Desta forma, é preciso analisar e planejar também outras áreas como a estruturação da loja, análise dos concorrentes, informações do mercado, qualificação de funcionários, e até mesmo o controle financeiro.

Para auxiliar nesta análise, é fundamental ter a capacidade de responder as seguintes perguntas:

## 2. Análise do Negócio

**Para auxiliar nesta análise, é fundamental ter a capacidade de responder as seguintes perguntas:**

- Quanto pretendemos faturar este ano?
- Temos profissionais corretos para atender os clientes?
- Nossos atuais clientes estão satisfeitos?
- Nossos profissionais estão atualizados conforme o mercado?
- Sabemos quais são nossos pontos fortes e fracos?
- Quais são os perfis de nossos clientes, o que eles compram e com qual frequência?



### 3. Atendimento: Retenção

As farmácias pertencem a um nicho onde os produtos e serviços oferecidos são praticamente os mesmos, independentemente do lugar onde esteja situada. Dentro deste mercado, um dos principais fatores que podem representar o diferencial entre cada farmácia, é o bom atendimento.

E por falar em bom atendimento, engana-se quem acha que atender bem se restringe em apenas ser gentil e educado com os clientes. Para um atendimento adequado, é necessário compreender as necessidades e expectativas do cliente, para então prestar um atendimento diferenciado para cada um.



### 3. Atendimento: Retenção

Como prova da grande importância de um bom atendimento, basta observarmos os dados da pesquisa feita pela [ASQ \(American Society Quality\)](#), onde mostra quais são os principais fatores que levam as empresas a perderem clientes. Na pesquisa é possível observar que:

- 65% das empresas perdem clientes pela indiferença dos atendentes;
- 14% devido a reclamações não atendidas;
- 10% por achar mais vantajoso a concorrência;
- 5% por mudança de endereço;
- 5% por relações comerciais.

Como podemos observar na pesquisa, cerca de 79% das pessoas deixam de fazer negócios com uma determinada empresa devido a algum problema ou insatisfação relacionado ao atendimento. Desta forma, podemos observar a grande importância que o bom atendimento tem também para o sucesso de uma farmácia.

## 3. Atendimento: Retenção



### 3.1 As vantagens da fidelização

Muito se fala na fidelização como uma estratégia que todas as empresas deveriam adotar. Mas como uma farmácia pode se beneficiar com esta prática? Veja alguns benefícios:

- **Aumento das vendas:** a fidelização promove a recorrência das vendas, o aumento do mix de produtos vendidos e também do ticket médio.
- **Propaganda gratuita:** clientes fidelizados são ótimos embaixadores da marca e são responsáveis pelo tradicional marketing boca a boca.
- **Economia:** Fidelizar clientes é muito mais barato do que conquistar novos. Isso porque a conquista de novos clientes requer o investimento em marketing.
- **Preços:** Clientes fidelizados muitas vezes não se importam em pagar um pouco mais caro em um medicamento em sua farmácia predileta. Isto tende a gerar uma vantagem para a farmácia, simplesmente por não ter que se preocupar tanto com os preços da concorrência.

## 3. Atendimento: Retenção

### 3.2 Como reter clientes?

Vimos acima, a importância da retenção de clientes para o sucesso de uma farmácia e algumas vantagens desta prática. Mas afinal, como reter clientes em uma farmácia? Veja algumas dicas:

- Além de um bom atendimento, procure inovar em recursos para fidelizar seus clientes. Um programa de fidelidade, onde o cliente consegue descontos ou um remédio grátis a cada x compras, pode ser um ótimo diferencial.
- Tenha farmacêuticos e atendentes conforme a demanda do seu público. Nunca deixe seus clientes esperando muito tempo para serem atendidos, pois com certeza eles optarão pela concorrência.
- Tenha um bom sistema de delivery para atender seu público sem que eles precisem sair de casa. Este é recurso muito importante, já que em muitos casos os clientes com a saúde comprometida podem ter dificuldades em se deslocar até a farmácia.

### 3. Atendimento: Retenção

- Mantenha um cadastro de clientes e utilize-o para criar promoções baseadas no mês de aniversário ou tempo de cadastro de cada consumidor.
- Instrua seus clientes quanto ao uso de remédios ou aparelhos médicos. Por exemplo, se seu cliente compra um aparelho de pressão, mostre como utilizá-lo adequadamente. O mesmo serve para o uso correto de uma determinada medicação.
- Após encontrar o cadastro do cliente em seu sistema, procure chamá-lo pelo seu nome durante o atendimento. Esta prática tende a aproximar mais o consumidor da sua farmácia.





## 4. Cuidados

Como vimos, o bom atendimento para a retenção de clientes é um dos fatores fundamentais para o sucesso de uma farmácia, no entanto, é preciso ficar atento para que ações estratégicas de retenção e fidelização não tragam efeitos negativos para o negócio. Sendo assim, alguns cuidados devem ser tomados:

- Se o cliente deixa claro a sua preferência por uma determinada marca de medicamento, evite tentar “empurrar” outras marcas somente para vender o produto.
- Jamais interrompa o cliente ou se precipite em receitá-lo antes que ele termine de relatar um sintoma ou alguma informação.

## 4. Cuidados

- Tenha um sistema de estoque adequado para não perder vendas pela falta de produtos.
- Evite frases prontas ao atender os clientes. Este tipo de atitude faz o cliente se sentir apenas como um número para a sua empresa.
- Clientes podem precisar de informações sobre algum determinado medicamento ou produtos. Dizer o "não sei", só irá fazer com que eles se afastem e procurem a concorrência. Portanto, mesmo que você não saiba a resposta mostre que está interessado em ajudá-lo com o problema, responda por exemplo, "vamos verificar com a pessoa responsável".
- Nunca critique a concorrência para o seu cliente.





## 5. Dicas gerais

Após ter conhecido os principais pontos para melhorar o atendimento e fidelizar clientes em farmácias, ainda pode haver a necessidade de receber algumas informações adicionais. Pensando nisso, separamos neste capítulo algumas dicas gerais para você começar colocar em prática suas ações de melhorias em sua farmácia. Veja:

- Entenda o perfil de cada consumidor e saiba tratá-los adequadamente. Por exemplo, o atendimento de um idoso pode ser diferente de uma gestante ou de uma criança. Conheça as suas necessidades e saiba como tratá-los.

## 5. Dicas gerais

- Se por exemplo, um cliente gripado está comprando um remédio para sua gripe em sua farmácia, procure desejar-lhe melhoras. Além de aumentar o ânimo do cliente, esse simples gesto demonstra que você se importa com ele.
- Seja cortês com seus clientes e ofereça-lhes mais do que um simplesmente medicamento. As vezes uma água, um café ou um doce para as crianças, pode fazer uma grande diferença na credibilidade da sua farmácia.
- Diversifique seu portfólio de produtos, incluindo itens relacionados e úteis para seus clientes como, por exemplo, porta-comprimidos, medidores de pressão, glicemia, termômetros, entre outros.
- Ofereça serviços complementares ao seus clientes como, por exemplo, aferição de pressão arterial, inalação, aplicação de injeção, medição de taxa de glicemia, entre outros.

**Dica Extra:** Os hábitos de consumo mudaram, pois já se foram os tempos em que íamos à farmácia somente para comprar remédios. Portanto, esteja atento ao seu mix de produtos como barbeadores, barras de cereais, cosméticos, entre outros. Assim, sua farmácia poderá melhorar cada vez mais a experiência de seus clientes e terá mais um motivo para fidelizá-los.



## Conclusão



A busca por um bom atendimento em farmácias vai muito além da fidelização de clientes. Isto porque as farmácias são muito mais do que simples comércios, já que lidam com a saúde das pessoas.

A fidelização por sua vez, deve ser vista como um fator estratégico por donos de farmácias e demais profissionais que atuam no atendimento dos clientes.

**Conforme vimos ao longo deste e-book, as farmácias pertencem a um nicho onde os produtos e serviços oferecidos são praticamente os mesmos, logo quem não agrega valor ao seu atendimento, acaba tendo que oferecer mais por menos.**

# Sobre o Sebrae Bahia

---

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é um entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 31 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes. Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

Mais conteúdo aqui:

[www.ba.sebrae.com.br](http://www.ba.sebrae.com.br) **0800 570 0800**



SebraeBahia