La Farmacia comunale come impresa socio sanitaria nel modello di rete benefit

Gianluca Strata

Direttore Generale Apoteca Natura

Firenze, 18 luglio 2019

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un nuovo concetto di VALORE

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

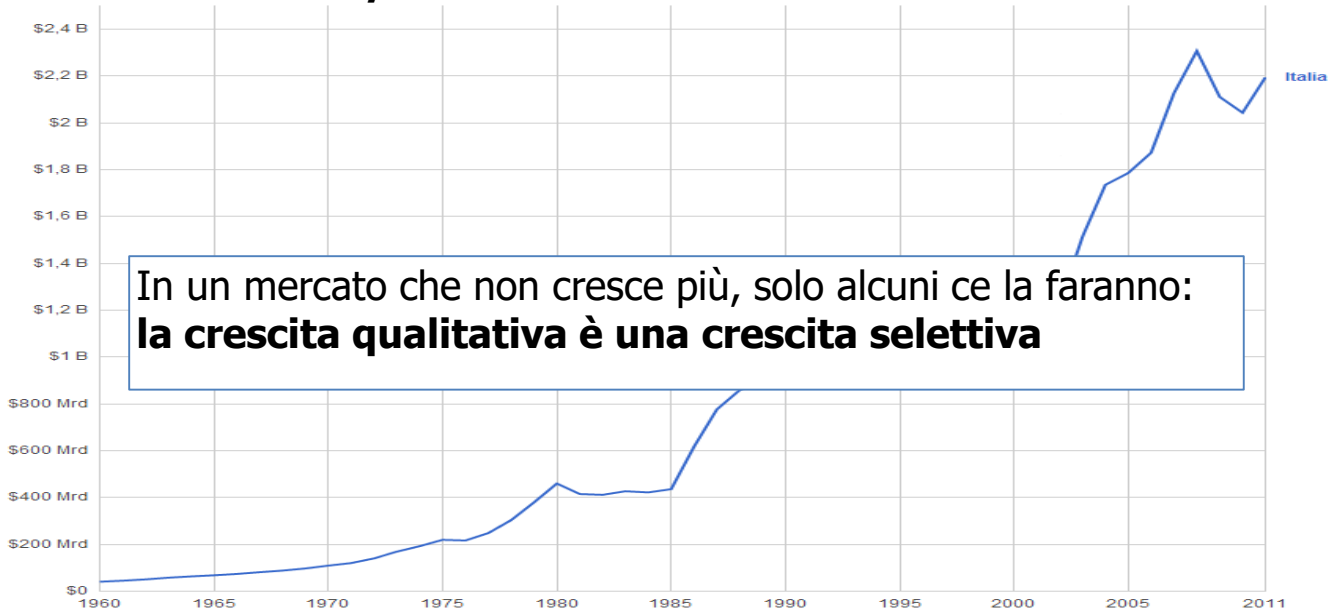
CRESCITA
=
AUMENTO DEI CONSUMI
E MASSIMIZZAZIONE
DEL PROFITTO

FARMACIE
APOTECA
NATURA
Per una salute consapevole

Non vi potrà mai essere una crescita illimitata in un sistema finito

Crescita qualitativa = Crescita selettiva

*"In natura però **la crescita non è lineare e illimitata**.*
*Mentre **alcune parti crescono altre decadono..."***



In un mercato che non cresce più, solo alcuni ce la faranno:
la crescita qualitativa è una crescita selettiva

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Per un nuovo concetto di valore

Allargare il nostro concetto di valore per comprendervi qualità e non solo quantità, per capire ciò che crea realmente ricchezza e coniugare redditività e sostenibilità.

Salute, rispetto dell'ambiente, relazioni con la società civile, soddisfazione personale, soddisfazione sul lavoro, rapporti interpersonali, educazione, felicità, fiducia…

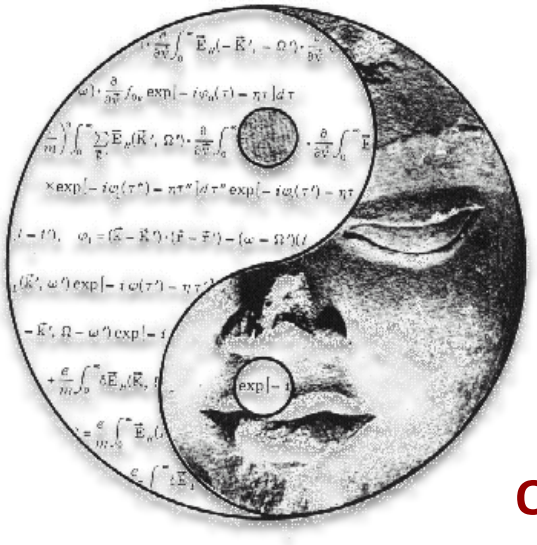
Non sono misure monetarie ma determinano la qualità della nostra vita e la sopravvivenza stessa delle nostre imprese…

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Le Società Benefit vanno oltre la classica dicotomia tra profitto e valori

La Vision

Esprime il “significato dell’organizzazione” e risponde alla domanda:



“what we stand for and why we exist”

Qual è il senso dell’impresa?

Qual è il senso di quello che faccio?

Built To Last, Collins/Porras 1997

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Dalla risposta naturale alla salute consapevole

Dalle merci alle persone

Nell'attuale contesto socio-culturale,
Apoteca Natura ha ridefinito i confini di significato che la rendono una

RETE basata su VALORI capace di differenziarsi da tutti gli altri

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Certified B Corporation

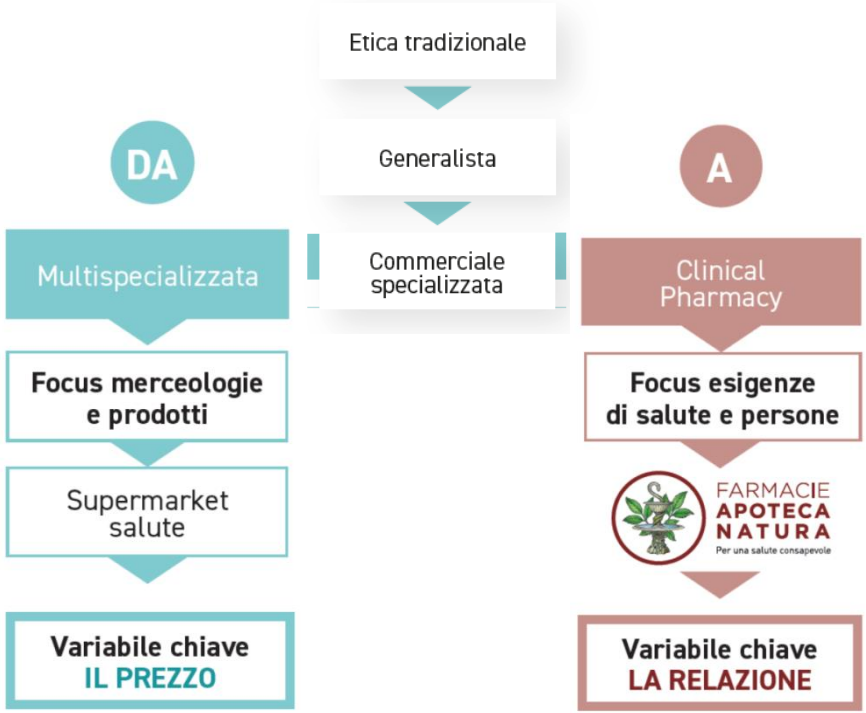
La Farmacia come impresa socio-sanitaria persegue oltre alle finalità di profitto anche finalità di beneficio comune e ne fa una ragione costitutiva del suo essere impresa e rete di imprese

Apoteca Natura Spa il 19/2/2019 è diventata Società Benefit ed ha introdotto nell'oggetto sociale le seguenti finalità specifiche di beneficio comune:

- PREVENZIONE ED EDUCAZIONE PER UNA SALUTE CONSAPEVOLE
- VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI NATURALI, SICURI ED EFFICACI
- MOLTIPLICAZIONE DELL'IMPATTO POSITIVO
- PROMOZIONE DEL MODELLO BENEFIT

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un posizionamento molto chiaro: la PERSONA al centro!



Dalle merci alle persone...
non solo prodotti e servizi
ma soluzioni per la salute.

Patient Centered Medical Home

Coordinated Care, Optimal Outcomes

An Official Conference by NCQA

PCMH Congress 2015

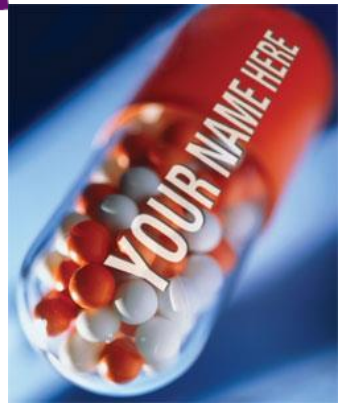
Barcelona
26-28 May 2015
Hilton Diagonal Mar

Citizen empowerment:
A megatrend of the 21st century
51st AESGP Annual Meeting

Patient-Centered Medical Home (PCMH) Toolbox for Patients/Consumers and Physicians

la persona al centro ...

Ma che significa?



Narrative Medicine

Personalized Medicine

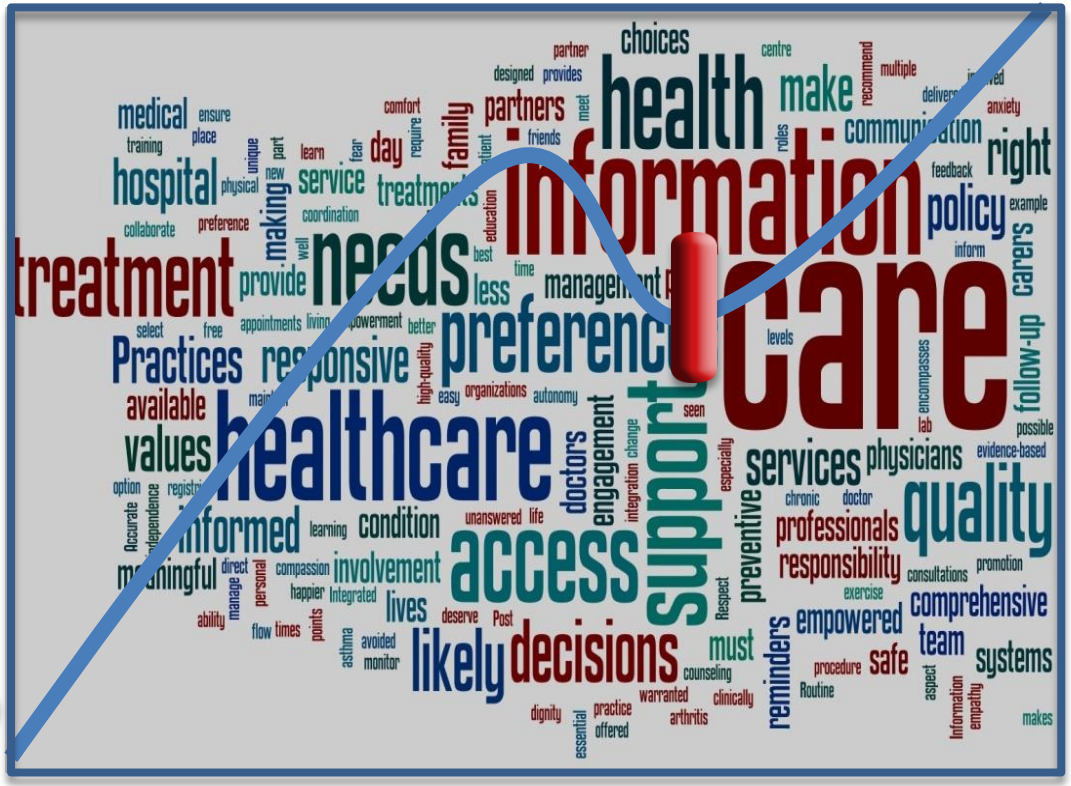
Accurate diagnosis, prognosis and treatment can save your life.

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Le Farmacie sanno tutto delle merci che vendono, ma non conoscono i clienti che le comprano

FARMACIE
APOTECA
NATURA
Per una salute consapevole

Comprendere il percorso di salute



… attorno a quel “passaggio” c’è il mondo in cui si muove la persona, fatto di **interazioni: tecnologiche**, **sanitarie** e **relazionali…**

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

… con una visione sistemica che pone l'individuo in relazione con il suo ambiente

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Gestire il Customer Journey

External touchpoints

Campagna TV
Campagna Stampa
Social e App
Consigli stili di vita
Lettera Red Flag
Medico
Newsletter
Social

Persona 3
Persona 1
Persona 2

INFORMAZIONE | PREVENZIONE | CURA | FOLLOW UP

Pharmacy touchpoints

Vetrina
Proposta Farmacista
Badge e Leaflet informativo
Questionario
Opuscolo
Autodiagnosi
Consiglio
Campioni
Prodotti
Consiglio
Questionario di Controllo
Autodiagnosi
Prodotti

FARMACIE APOTECA NATURA

Una visione coerente con tutti i principali megatrend della domanda di salute a livello globale e pertanto indipendente dallo scenario regolamentare

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

AUMENTO DELL'ANZIANITÀ MEDIA

(PREVENZIONE, CRONICITÀ, PROSSIMITÀ)

PRESSIONI SULLA RIDUZIONE DELLA SPESA SANITARIA PUBBLICA

RICERCA DI UN'ECONOMIA SOSTENIBILE

(RISPETTO DELLA NATURA IN CUI TROVIAMO LE RISPOSTE AI BISOGNI DI SALUTE, ORIENTAMENTO AL BENE COMUNE)

RICERCA DI UNA RELAZIONE OMNICHANNEL

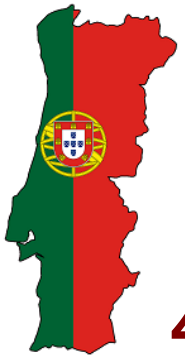
Una rete “GLOCAL”, con un modello di sviluppo modulare e flessibile

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Circa 1.000 Farmacie in un modello di rete *Glocal* pensato a livello internazionale per adattarsi al micro territorio di ogni singola farmacia

630
(2000)

270
(2012)



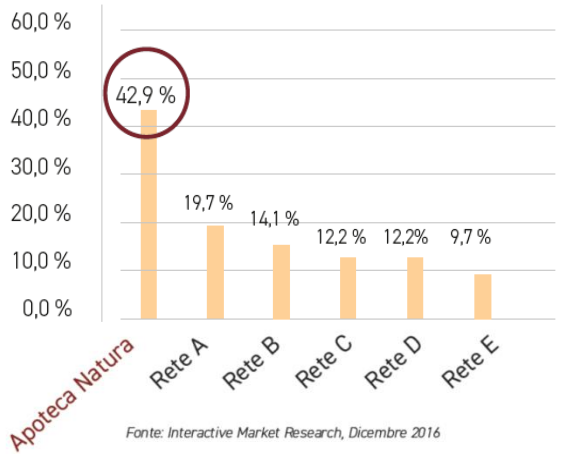
40
Start Up 9/2018

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un MARCHIO-INSEGNA leader di mercato
(15 milioni di investimenti negli ultimi 9 anni)

Il trend di Notorietà e Fiducia del marchio Apoteca Natura per i consumatori

Notorietà



Fonte: Interactive Market Research, Dicembre 2016

Fiducia

su chi conosce il nostro marchio

Fonte: Interactive Market Research, Luglio 2017

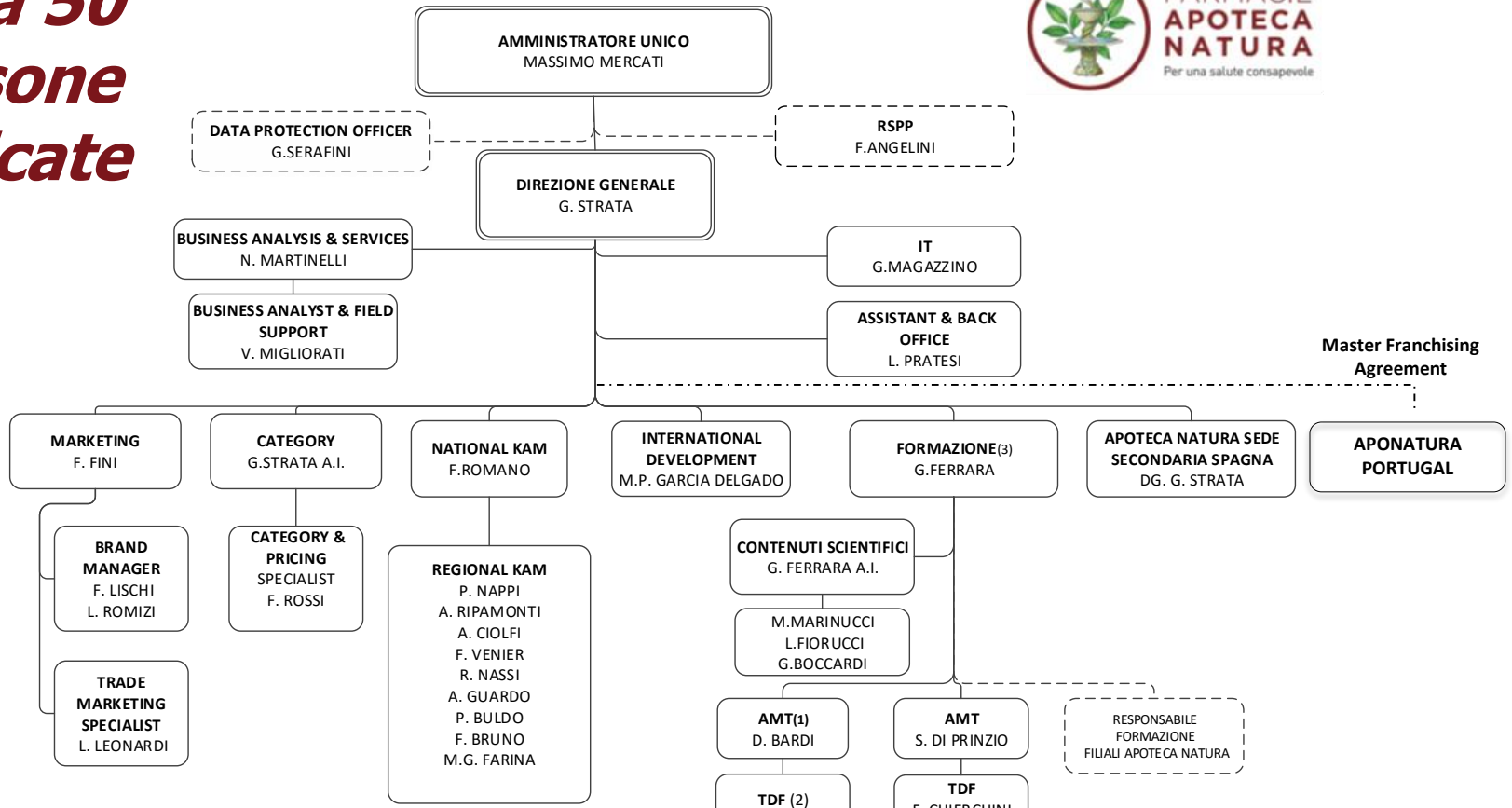
Una relazione basata sulla fiducia è molto più forte e più stabile nel tempo, difficilmente replicabile e intaccabile

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un’organizzazione “verticale” per un modello integrato difficilmente replicabile

Una garanzia di coerenza per il posizionamento distintivo della farmacia

Circa 50 persone dedicate



(1) **AMT**: area manager tecnico
(2) **TDF**: tutor della formazione
(3) Riporta funzionalmente a Scientific Comunication & Training Aboca

Strategia di sviluppo

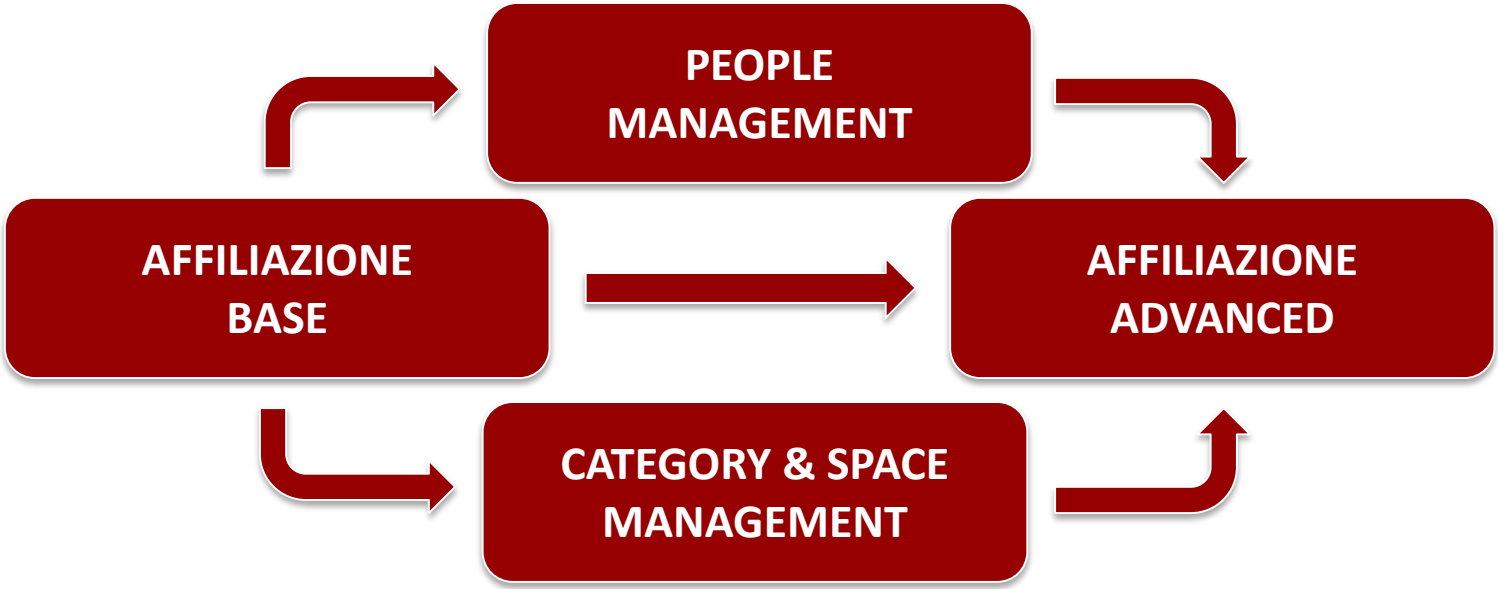
Gestione integrale per lo sviluppo di metodologie e servizi da offrire al Network

Servizi e Criteri di affiliazione crescenti

Servizi e Criteri di affiliazione base

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Percorso di affiliazione a servizi crescenti



FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un percorso

- Modulare
- Scalabile
- Pluriennale

Per divenire **l'impresa socio-sanitaria di riferimento** nel proprio contesto

POLITECNICO MILANO 1863

UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE

UNIVERSITÀ DI PARMA

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Obiettivi

Affiancare e supportare ogni farmacia per:

1. **Ottimizzare l'efficienza e l'efficacia operativa** → **RETAIL MANAGEMENT**
2. **Affermare il proprio posizionamento sul mercato** → **SALUTE CONSAPEVOLE**

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Ovvero:

Massimizzare

la REDDITIVITÀ e quindi il VALORE della FARMACIA

come IMPRESA SOCIO-SANITARIA

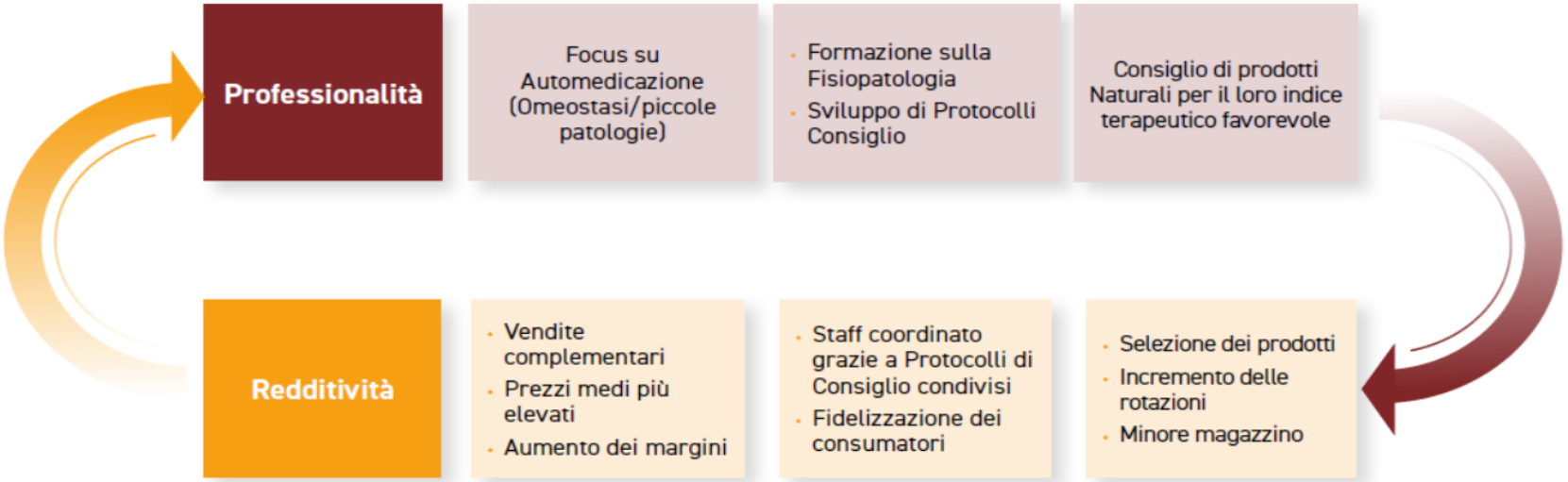
nel proprio contesto di riferimento

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Un circolo virtuoso basato sulla professionalità che genera redditività

FARMACIE
APOTECA
NATURA
Per una salute consapevole

La prospettiva dei Collaboratori:
affermare il ruolo professionale e la capacità di consiglio



La prospettiva del Titolare: aumentare la reddività e fidelizzare i consumatori

	Media Italia			Media Rete Apoteca Natura			TOP 20 AN Quota Automed.		
	Valore	Δ %	Quota	Valore	Δ %	Quota	Valore	Δ %	Quota
Fatturato Globale	€ 1.359.325	-2,0%	100%	€ 2.209.195	+1,8%	100%	€ 2.603.960	+3,2%	100%
Fatturato Etico	€ 795.816	-3,5%	59%	€ 1.184.992	+0,8%	54%	€ 1.047.615	+0,8%	40%
Fatturato Commerciale	€ 563.509	+0,2%	41%	€ 1.024.204	+3,0%	46%	€ 1.556.345	+5,0%	60%
Fatturato Automedicazione	€ 288.690	+1,4%	21%	€ 501.659	+3,3%	23%	€ 854.707	+6,4%	33%

	Media Italia	Media AN	TOP 20 AN Quota Automed.
Valore scontrino Commerciale	€ 18,64	€ 19,46	€ 21,97
Battuta Media Commerciale	€ 10,13	€ 10,58	€ 11,69
Nr. Pezzi per scontrino comm.	1,84	1,84	1,88

RISULTATI MIGLIORI DEL MERCATO

SVILUPPO DEL CUSTOMER LIFETIME VALUE

Oltre 25.000 euro di margine medio in più a parità di fatturato di partenza, circa 40.000 euro per le TOP 20

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Concludendo

- **L'adozione del modello benefit è perfettamente coerente con gli obiettivi delle farmacie comunali**
- **Apoteca Natura collabora da tanti anni con numerose farmacie comunali e può essere il partner ideale per sviluppare una rete integrata a livello locale e nazionale**
- **La rete consente di generare sinergie ed economie di scala, necessarie per garantire equilibrio economico-finanziario**
- **La flessibilità del modello di servizio Apoteca Natura consente di definire un percorso di sviluppo su misura per ogni specifica realtà**

GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE!

Gianluca Strata

Direttore Generale Apoteca Natura

Firenze, 18 luglio 2019

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

FARMACIE
APOTECA
NATURA
Per una salute consapevole

Un nuovo modo di fare farmacia: dalle merci alle persone

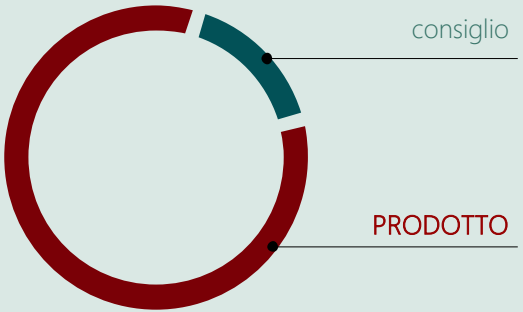
UN NUOVO CONCETTO DI FARMACIA

Una farmacia che cambia ottica e mette al centro le persone, non più solo i prodotti. Questa la filosofia del nuovo concept Apoteca Natura, dove il farmacista riveste una funzione centrale nella filiera sanitaria offrendo al cliente un consiglio integrato, ascoltandolo e guidandolo non solo nella ricerca del suo benessere, ma anche nel mantenimento, nel supporto e nell'ottimizzazione dell'equilibrio fisiologico.

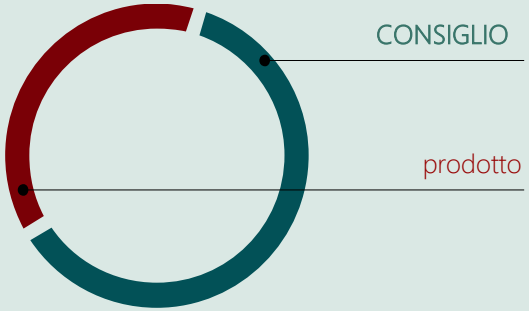
FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

UN IMPORTANTE CAMBIO DI PARADIGMA

FARMACIA DI **OGGI:**
Spazio per il **PRODOTTO**



FARMACIA DI **DOMANI:**
Spazio per le **RELAZIONI**



IL FORMAT DI APOTECA NATURA
I PUNTI FERMI PER L'APPLICAZIONE IN OGNI FARMACIA

REVISIONE REFERENZE OFFERTE E VALUTAZIONE MODALITÀ ESPOSITIVE PER VALORIZZARE LE ESIGENZE ED I BISOGNI DI SALUTE

+

OTTIMIZZAZIONE DEI FLUSSI E DELLA TECNOLOGIA PER FAVORIRE LA RELAZIONE E IL CONSIGLIO

+

FOCUS SUI SERVIZI (ADERENZA ALLA TERAPIA E AREA AUTODIAGNOSI)

> DIFFERENZIAZIONE COMPETITIVA: PER UNA SALUTE CONSAPEVOLE

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole

Servizi di Soft e Full Refit

Apoteca Natura Topstore 2018 … come Apple!

FARMACIE APOTECA NATURA
Per una salute consapevole