



Casi di innovazione nel commercio

INNOVARE LA FARMACIA. IL CASO CEF

a cura di Fabrizio Valente - Febbraio 2023

Tecnologia e centralità del cliente sono due fondamentali leve per ripensare l'offerta delle farmacie (e non solo).

Per vedere il video dell'approfondimento vai su:

<https://lebussole.confcommercio.it/digitale/innovare-la-farmacia-il-caso-cef/>

Nata nel 1934 CEF è la più antica cooperativa di farmacisti in Italia ed è diventata nel tempo la prima, con oltre 1.600 farmacie, 12 poli logistici e una quota di mercato del 12%.

Nel 2021 ha deciso di investire su un'importante innovazione: il lancio di un nuovo **concept** 'CEF La Farmacia Italiana', che progressivamente verrà sviluppato adattando il nuovo layout alle farmacie oggi aderenti ai due *network* già esistenti nel mondo Cef, '+bene' e 'FarmacialNsieme'.

Il nuovo *format* segue il **modello della 'farmacia di servizio'**, mettendo al centro la relazione farmacista-cliente/paziente, con **laboratori** e **corner diagnostici** e si caratterizza per una **forte integrazione tra fisico e digitale**.

Il *format* si distingue per la sua leggibilità: le diverse aree sono facilmente identificabili per una fruizione anche a *self service*, magari aspettando il proprio turno, grazie a **cartelli di grandi dimensioni** e da un **uso ponderato dei codici colore** che consente al cliente di trovare immediatamente ciò che cerca.



La comunicazione *in-store* è inoltre in gran parte affidata al **digital signage**, per ridurre il frequente eccessivo uso della cartellonistica, che crea disordine e confusione: i video che si affacciano sull'esterno della farmacia alternano annunci, mentre un monitor, sopra l'area casse, evidenzia le offerte in corso.

E' stata creata una nuova **app** che consente al cliente-paziente di avere la propria farmacia di fiducia sempre a disposizione, ad esempio **chattando con il farmacista e prenotando un appuntamento** in farmacia.

Tra i servizi offerti ci sono la **consegna a domicilio** e il **click & collect** che consente di ritirare i prodotti ordinati in farmacia, evitando le code. All'esterno della farmacia è presente un **locker**, un armadietto refrigerato, per il ritiro dei prodotti. L'idea, nata nell'era della pandemia per facilitare il servizio senza entrare in contatto con altre persone, oggi resta molto utile per facilitare il ritiro veloce, anche fuori dell'orario di apertura.

La Farmacia Italiana è un *format* evoluto che risponde alle aspettative dei clienti moderni, con un **approccio multi-canale** efficiente ed equilibrato. Inoltre il progetto è facilmente **adattabile ai diversi format** esistenti nella rete, da quelli grandi e metropolitani fino alle piccole *location* di provincia, andando incontro alle diverse esigenze dei vari soci della cooperativa.

La SFIDA è quella di far comprendere ai Soci i vantaggi dell'investimento e velocizzare la trasformazione delle rete.

Stimoli per gli imprenditori

- La chiave del successo è sempre la stessa: mettere davvero i clienti al centro
- I clienti cambiano e dobbiamo modernizzare il nostro modo di essere negozio
- Le nuove tecnologie usate in modo intelligente possono facilitare le relazioni con i clienti rendendole più efficienti anche a distanza.

Fonti per le immagini: *Designsells* da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento alla Bussola [Il Negozio nell'era di internet - 2a edizione](#) scritta da Confcommercio, Aprile 2018.

Collana Le Bussole

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, informato di manuale e focalizzate sul core business delle imprese associate.