

Agenda della giornata

- 08:45 | Registrazione dei partecipanti
- 09:15 | Benvenuti a cura di IKN & RI
- 09:20 | Apertura dei lavori a cura del Chairman
- **Roberto Adrower** - Professore di marketing farmaceutico, consulente, farmacista **Università Sapienza Roma**
- 09:30 | Case Study
Il ruolo della farmacia nello scenario post-Covid: nuovi valori e opportunità con le risorse del PNRR
*Intervento a cura di **Federfarma***
- **PNRR**: come sono state distribuite le **risorse** nella filiera **prodotto-relazione-servizio**?
 - La visione del **cliente** e le nuove abitudini di **acquisto**: quale impatto sulla **farmacia tradizionale**?
 - Il giusto mix di **attività face-to-face, remote e digitali**: siamo pronti alle dinamiche relazionali della **nuova normalità**?
- 09:50 | Survey
IPSOS presenta i risultati della survey "La farmacia oggi: dal ruolo del farmacista ai servizi offerti"
A seguito degli interessanti dati raccolti durante la prima edizione **IPSOS** presenta i risultati della seconda edizione della survey sui **servizi offerti dalla farmacia**, sull'**evoluzione del ruolo del farmacista** e sugli eventuali **bisogni di supporto**.
- **Stefania Fregosi** - Healthcare BU Director **Ipsos Italia**
- 10:15 | Tavola Rotonda
L'ecosistema della farmacia dei servizi: il nuovo modello di relazione e di partnership
- Quali sono i criteri della "**farmacia del consiglio personalizzato**"?
 - **Human connection**: quale evoluzione del contatto tra cliente e farmacista?
 - Che valore ha la **prossimità** e quanto vale la differenziazione tra farmacie?
- **Maria Antonietta Iacovaccio** - Retail Manager **CEF**
 - **Alessandro Colombo** - General Manager **Biocure PiLeJe**
 - **Riccardo Marchiori** - Head Of Global Consumer Healthcare Franchise **Chiesi**
 - **Barbara Copes** - Pharmacy Advisor Manager **Viatris**
- Moderazione a cura di
- **Roberto Adrower** - Professore di marketing farmaceutico, consulente, farmacista **Università Sapienza Roma**
- 11:00 | Speech
Cultura, business e formazione: i tre tips per digitalizzare le farmacie
- 11:15 | Networking break

11:45

Tavola Rotonda

Fidelizzazione, eCommerce, App, Chatbot e non solo: quale strategia digitale per un cliente sempre più innovativo?

Il digitale, il mondo social e lo shop on line, sta rivoluzionando il settore Pharma. L'obiettivo è una direzione "beyond the pill", per creare un rapporto più ampio, ravvicinato e globale con i pazienti.

- Come cambiano gli **insight** dell'**esperienza** del cliente in ottica di personalizzazione dell'offerta?
- Quali **predictive analytics** a supporto di un'adeguata analisi dei dati?
- Quale evoluzione per il **Local Marketing** e il **Customer Journey**?

- **Mariarosaria Colazzo** - Head of Trade Marketing Divisione Consumer Health **Bayer**
- **Alberto Maglione** - Vicepresidente **Farmaè**

Moderazione a cura di

- **Roberto Adrower** - Professore di marketing farmaceutico, consulente, farmacista **Università Sapienza Roma**

12:30

Panel

Integrazione, omnicanalità e personalizzazione: le key word del nuovo Customer Journey

- Quale ruolo ricopre l'**innovazione tecnologica** nell'approccio al cliente?
- Come ridurre il **tasso di abbandono** e aumentare i **profitti**?
- Perché l'**home delivery** è ormai essenziale per una **strategia omnichannel**?

- **Francesco Zaccariello** - CEO & Founder **eFarma.com**
- **Arianna Furia** - Direttore Vendite Italia **Admenta Italia**
- **Vincenzo Masci** - Direttore Acquisti e Marketing **Admenta Italia**
- **Giuseppe Mineo** - CEO & Co-Founder **Pharmap**

Moderazione a cura di

- **Armando Garosci** - Direttore editoriale **Largo Consumo**

13:15

Networking Lunch

14:30

Ripresa dei lavori a cura del Chairman

- **Roberto Adrower** - Professore di marketing farmaceutico, consulente, farmacista **Università Sapienza Roma**

14:35

Case Study

Il futuro della tutela della salute sul territorio: il punto di vista di FOFI tra dematerializzazione e continuità di accesso al farmaco

- **Andrea Mandelli** - Presidente **FOFI**

14:55

Tavola Rotonda

Le partnership che generano valore: l'evoluzione del rapporto tra industria farmaceutica e farmacia

- Dalle leve di **sell out** tradizionale all'evoluzione dei canali, come rinnovare l'offerta al consumatore?
- La **farmacia glocal** e il rapporto con le industry: come raccogliere informazioni sul consumatore a livello globale e veicolare personalizzate sulle singole esigenze?
- Quali punti di forza della sinergia **pubblico-privato** come paradigma strutturale di risoluzione dei problemi?

- **Matteo Cazzani** - Direttore Vendite **Artsana Group**
- **Tommaso Torsello** - Head of Wholesalers and Modern Channel **Viatrix**

Moderazione a cura di

- **Roberto Adrower** - Professore di marketing farmaceutico, consulente, farmacista **Università Sapienza Roma**

15:30

Speech

Disponibilità di dati in real time e collegamento dei flussi di lavoro in rete: cosa significa automatizzare la farmacia

15:45

Case Study

La comunicazione social vicente in Farmacia: il caso Digital Pharmacy

In epoca Covid-19 è cresciuta la percentuale di persone che utilizza i social come fonte di informazione sulla salute (circa 1 su 2) e più del **43%** dei farmacisti ha notato un incremento delle richieste sulla propria pagina Facebook: dato che va di pari passi con il bisogno - dichiarato da circa il **60%** delle persone - di mantenere un contatto attivo con la propria farmacia anche su questo canale.

La maggior parte delle Farmacie ha già preso consapevolezza dell'importanza di presenziare i social network per offrire ai propri clienti - attuali e potenziali - un'esperienza sempre più omnichannel. Tuttavia, il **70%** di queste non è soddisfatta dei risultati che sta generando su Facebook.

- In che modo la farmacia può oggi sfruttare al meglio i **canali social** per consolidare il rapporto con i clienti, interfacciandosi con essi anche "al di fuori" della sua porta fisica?
- Come migliorare i propri risultati su **Facebook** ed **Instagram** grazie al supporto costante di un consulente dedicato?
- Come personalizzare i **contenuti**?

- **Giulio Lo Nardo** - Managing Director & Co-Founder **Pharmap**

16:00

Tavola Rotonda

Dalla farmacia tradizionale alla farmacia dei servizi: nuovi mercati, nuovi scenari, nuovi trend

- Quale evoluzione nel **network** tra **industria, distribuzione farmaceutica e farmacista**?
- Quali **servizi aggiuntivi** potrebbero essere integrati nelle farmacie?
- Come cambiano la **vendita visiva**, la **produttività commerciale** e il **layout** del punto di vendita?

- **Alessandro Bruschi** - Direttore Generale **Sofad**
- **Benedetta Martini** - Channel Trade Marketing Manager **Sanofi**
- **Paolo Zambiasi** - Farmacista Titolare **Farmacia Zambiasi**

Moderazione a cura di

- **Giovanni Ricevuti** - Dipartimento di Clinical Medicy **Università degli Studi di Pavia**

16:45

Chiusura dei lavori a cura di IKN & RI e aperitivo