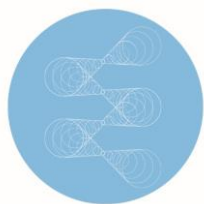


Γιώργος Πακερτζόγλου



"Ο Γιώργος Πακερτζόγλου είναι σύμβουλος διοίκησης, οργάνωσης & marketing στο εμπορικό κανάλι της λιανικής πώλησης. Μέσου του Pharmacy2020, παρέχει εξατομικευμένες λύσεις εμπορικού εκσυγχρονισμού των πόρων που διέπουν το Ελληνικό & Κυπριακό κοινοτικό Φαρμακείο, υπηρεσίες εκπαίδευσης & ανάπτυξης δεξιοτήτων υφιστάμενων λειτουργών φαρμακείου, καθώς και συμβουλευτική καθοδήγηση επαγγελματικού προσανατολισμού σε νέους επαγγελματίες φαρμακοποιούς."

Περισσότερες πληροφορίες στο www.linkedin.com/in/gpakertzoglou



pharmacy2020

Θεματολογία Ομιλίας Γ. Πακερτζόγλου

GPSF - Συνέδριο PharmACon 20-21 Οκτωβρίου 2018

«Πελατοκεντρική Φιλοσοφία»

Προϋπόθεση της επιτυχίας μας στο φαρμακείο του αύριο.

Εισαγωγικό κείμενο

Η εποχή όπου οι πελάτες ερχόντουσαν στο φαρμακείο σας, λόγω έλλειψης εναλλακτικών, έχει

σίγουρα περάσει προ πολλού. Ζούμε στην εποχή όπου οι σύγχρονοι καταναλωτές έχουν

απεριόριστες δυνατότητες και επιλογές.

Γιατί να διαλέξουν το δικό σας φαρμακείο, λοιπόν?

Η απάντηση είναι απλή. Για εσάς. Ο μόνος τρόπος να μετατρέψετε τους περαστικούς καταναλωτές

σε πιστούς πελάτες είναι να τους επικοινωνήσετε τη μοναδικότητα σας και μέσα από αυτήν να

δημιουργήσετε μια ασυναγώνιστη εμπειρία για εκείνους.

Δομή Παρουσίασης

- **Εισαγωγή – Βασικές έννοιες**

ο Επεξήγηση βασικών εννοιών (πελατοκεντρική προσέγγιση, πιστός πελάτης κ.λπ.)

ο Ανάπτυξη ερωτήματος 'Γιατί να επιλέξουν το δικός σας φαρμακείο?'

- **Παρουσίαση παρούσας κατάστασης του φαρμακείου μέσα στην γενική αγορά του retail,**

όπως:

- ο Υπερβολικός ανταγωνισμός
- ο Τεχνολογικά μέσα
- ο Εκσυγχρονισμός κλάδου retail
- ο Στασιμότητα στο φαρμακείο

- **Παλαιολιθική προσέγγιση Vs πελατοκεντρική προσέγγιση**

ο Τι ίσχυε μέχρι τώρα στο φαρμακείο ως αντίληψη για σωστή εξυπηρέτηση των πελατών σε αντίθεση με τι ισχύει στα εκσυγχρονισμένα καταστήματα retail που συγκεντρώνουν πιστή πελατεία

ο Case study: Νέος που ξεκινάει τη πρώτη του επιχείρηση Vs νέος που συνεχίζει μία έτοιμη επιχείρηση- φαρμακείο των γονέων του

ο Δηλώσεις φαρμακοποιών για τη πελατοκεντρική προσέγγιση και την συμβολή της στην επιτυχία ενός φαρμακείου.

- **Πελατοκεντρική προσέγγιση – Η συνταγή της επιτυχίας. Ανάλυση παραγόντων που**

συνθέτουν μία πελατοκεντρική επιχείρηση, όπως:

1. Γνωρίστε τους πελάτες σας
2. Προσωποποιήστε την επικοινωνία σας – Το 80% της επιτυχίας της επιχείρησης σας βασίζεται σε εσάς (Personal Branding) και το 20% στις πελατοκεντρικές υπηρεσίες σας.
3. Στοχεύστε στο κοινό σας και την επιβράβευση τους

- **Δυνατότητες εκσυγχρονισμένου φαρμακείου. Παρουσίαση χαρακτηριστικών του φαρμακείου του αύριο, όπως:**

- ο Κέντρο υγείας & ευεξίας
- ο Conceptual store
- ο Πρωτοβάθμιες υπηρεσίες υγείας
- ο Υπηρεσίες ομορφιάς, ευεξίας, πρόληψης

- **Προσωπικό μήνυμα**

Καταγράψτε τον ιδανικό σας πελάτη. Τα χαρακτηριστικά του, τις συνήθειες του, τον τρόπο που

σκέφτεστε. Μόνο όταν εσείς γνωρίζετε τον ιδανικό πελάτη της επιχείρησής σας, μπορείτε να τον

κάνετε να μάθει εσάς.

- **Interactive άσκηση 'Κάνε τον πελάτη πιστό' με δράση συνέδρων.**