

 **Qui puoi**

# **Guida introduttiva all'uso dei Social Media per la farmacia**

Breve vademecum per utilizzare al meglio i  
Social Media al servizio dei farmacisti



# Indice dei contenuti

Perché dovresti creare contenuti per i canali social della tua farmacia?	3
Cosa postare sulle pagine social della farmacia?	5
Strumenti utili per curare i tuoi social	10
Misura i risultati dei tuoi sforzi social	14
Divertitevi!	17



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

3/19



# Perché dovresti creare contenuti per i canali social della tua farmacia?

La presenza sui social network è fondamentale per un'attività come una farmacia: basti pensare che gli **italiani su Facebook** nel 2019 erano **oltre 31 milioni**, mentre quelli **su Instagram quasi 20**. Se andiamo ancora di più nel dettaglio e analizziamo il target perfetto per le farmacie, scopriamo che **15 milioni di utenti** Facebook in Italia **sono interessati a salute & benessere** e ben 20 milioni di persone acquistano cosmetici e prodotti per il benessere personale.

Si tratta quindi di una platea virtuale, ampia ed eterogenea, che offre sicuramente **grandi potenzialità per trovare nuovi clienti** e per fidelizzare quelli già esistenti: siamo certi che molti vostri clienti abituali siano già online che aspettano vostre notizie, e ce ne saranno molti nei dintorni dai quali potrete farvi conoscere.



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

4/19

In questo difficile periodo, **il lockdown** e la forzata permanenza in casa di molte persone **ha accresciuto del 30% l'uso dei social in Italia**, aumentando ancora di più per gli esercizi commerciali le possibilità di intercettare potenziali clienti su queste piattaforme. Occorre però **pianificare una strategia di contenuti coinvolgenti** per i social, magari facendosi aiutare da alcuni utili strumenti, perlopiù gratuiti.

Abbiamo così pensato di scrivere questo ebook essenziale per darvi un quadro completo su come **trasformare una farmacia in un'ottima vetrina social** per veicolare i vostri messaggi e i vostri prodotti. Buona lettura!

Lo Staff di Qui puoi



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

5/19



# Cosa postare sulle pagine social della farmacia?

Quando si parla di social network e farmacie la prima domanda da farsi è: cosa postare? Le vie possibili sono tante, vediamole insieme.

## I servizi della farmacia

Anche i clienti più fidelizzati, spesso, non sono al corrente di tutti i servizi che offrite in farmacia. Questo è dovuto alla fretta e l'abitudine dell'acquisto ma, con i social, avete di fronte un'ottima opportunità per far scoprire tutto il vostro range di servizi utili. Per esempio, potete postare informazioni sulle **analisi in farmacia con Qui Puoi**, sui servizi di consegna a domicilio, sulle preparazioni galeniche, sull'assistenza nutrizionale e psicologica o sulla richiesta di assistenza domiciliare integrata (ADI).



## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

6/19

### I prodotti

I prodotti sono un'ottima base per i vostri post social. Oltre a pubblicare le foto, scrivete una breve descrizione dei loro benefici, dei principi attivi e degli ingredienti con una scrittura semplice e chiara. Immaginate di doverli raccontare ad un cliente, non andate troppo sul tecnico. Qualche emoticon vi può aiutare ad una comunicazione più empatica, potete copiarle da [GetEmoji](#) e saranno compatibili con tutti i vostri testi. A seconda della stagione promuovete i prodotti da banco stagionali come quelli per le allergie e gli integratori di sali e vitamine. Vanno bene anche i prodotti per la pressione arteriosa bassa o alta, per i raffreddori e per le influenze. Anche i cosmetici sono di vasto interesse.





## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

7/19

### Le promozioni in corso

I **prodotti in offerta** soprattutto se comuni e di largo uso, possono essere di buon interesse per il vostro pubblico. Quindi, va bene fare alcuni post su questi, **ma senza esagerare**: non è molto accattivante vedere troppi prodotti in promozione e, a lungo andare, annoia l'utente. Consigliamo di mixare questi post sapientemente con gli altri elencati qui sotto, postando al **massimo un'offerta a settimana**, anche per darle maggiore visibilità.

### Fate vedere il vostro staff!

"Metterci la faccia" è una buona idea quando si parla di un'azienda a livello locale come una farmacia, dove la fiducia e l'empatia giocano un ruolo fondamentale nel rapporto con il cliente: realizzate dei post in cui **i protagonisti siete voi** e il vostro personale, renderanno molto meglio di



## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

8/19



La presenza sui social network è fondamentale per un'attività come una farmacia: basti pensare che gli italiani su Facebook nel 2019 erano oltre 31 milioni, mentre quelli su Instagram quasi 20.

quelli con immagini stock viste e riviste. La personalizzazione non potrà che far piacere ai clienti che vi riconosceranno e a quelli nuovi che saranno più invogliati a venirci a trovare, dopo avervi cercati sui social. Un bel sorriso è, spesso, la chiave di una comunicazione di successo.

## Video e interviste

Anche i contenuti video possono essere interessanti. Potete filmare interviste allo staff che contengono alcuni consigli in base alle specializzazioni o presentare prodotti e servizi. Qui potete sbizzarrirvi, ma fate **attenzione alla lunghezza**: i tempi di attenzione di un utente facebook per un video, secondo una ricerca del 2018, in Italia vanno **dai 30 ai 50 secondi** (fonte: [Ninja Marketing](#)), quindi vi consigliamo questa durata indicativa.





## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

9/19

### Postate con costanza e continuità

Una rondine non fa primavera e un post ogni tanto non serve a nulla: la fidelizzazione e l'aumento della platea va costruita con una **strategia settimanale**. Consigliamo di pubblicare **un minimo di 3 post** a settimana e **un massimo di 10 post**, sia su Facebook che su Instagram. Per le stories, invece, non ci sono limiti! Mixate bene i contenuti con la rosa di proposte che troverete qui sopra, avrete una varietà ottimale e la garanzia di ottenere l'attenzione degli utenti.





BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

10/19



# Strumenti utili per curare i tuoi social

Un'altra regola di base quando si parla di post sui social network è: **fate sempre post corredati da fotografie**. I post di solo testo sono poco letti e condivisi e vengono spesso "scartati" dallo span di attenzione dell'utente social. Usate sempre le immagini, meglio ancora se con una grafica bella e accattivante. Vediamo adesso due strumenti che possono dare il giusto boost al vostro social media marketing.

## Canva: grafiche belle, facili e per tutti

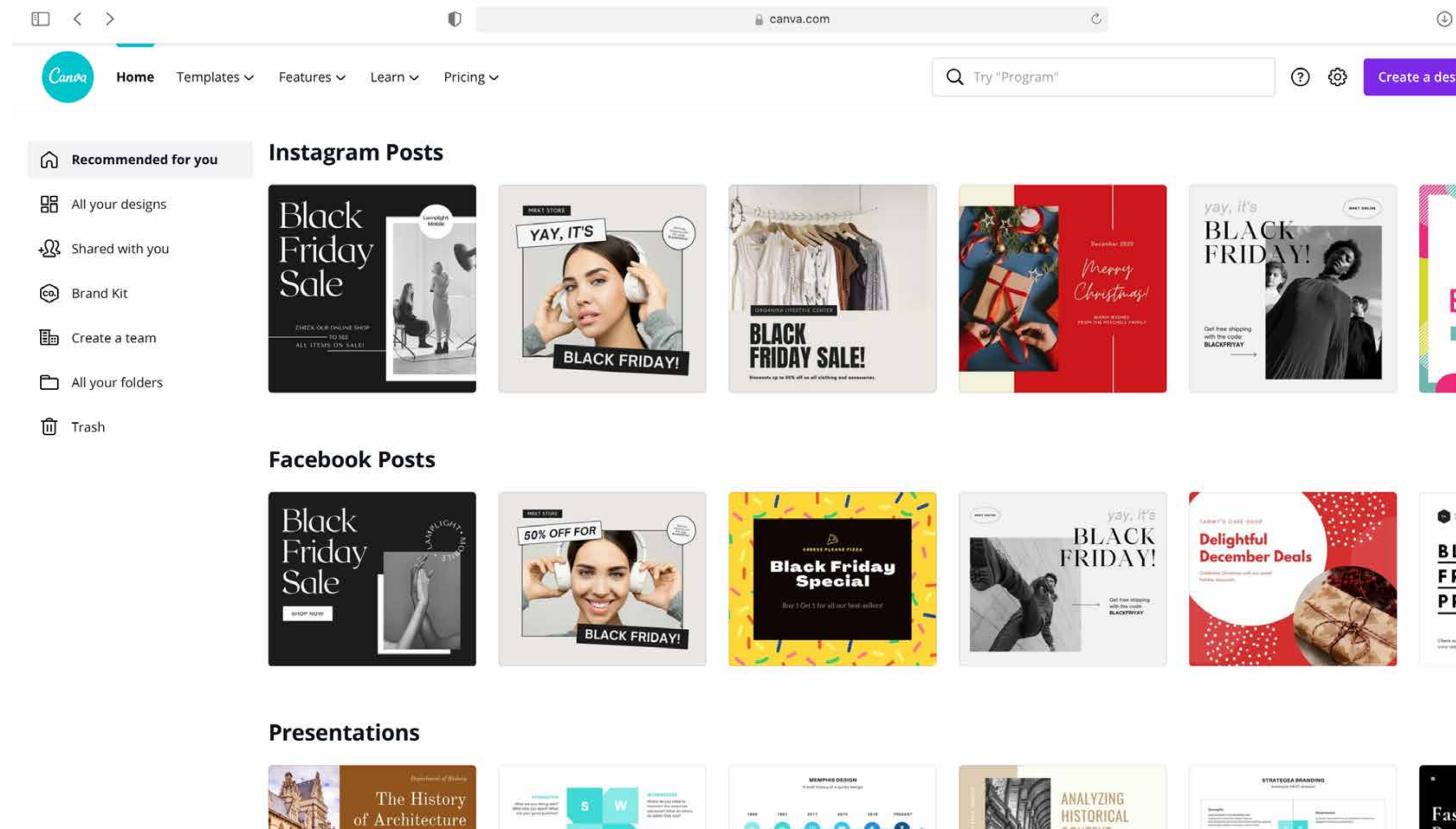
Canva è un ottimo strumento online per creare grafiche come post e stories per facebook e Instagram, brochure, volantini e molto altro tramite la creazione di un account gratuito sul sito [canva.com](https://www.canva.com). Canva è **l'app ideale per pubblicizzare le vostre attività** e i vostri prodotti, con



## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

11/19

grafiche sempre attuali e originali. Esistono due versioni: la versione gratuita è ottima per chi deve fare una comunicazione veloce, mirata ma con qualche limite in termini di disponibilità di fotografie stock e font. Con la versione premium invece, a fronte di un piccolo investimento mensile non avrete limiti all'immaginazione. Pro: in Canva troverete una vasta gamma





## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

12/19



Un'altra regola di base quando si parla di post sui social network è: fate sempre post corredati da fotografie. I post di solo testo sono poco letti e condivisi e vengono spesso "scartati" dallo span di attenzione dell'utente social.

di bozze grafiche per la vostra comunicazione, pronte da personalizzare con i vostri testi e le vostre immagini, il salvataggio automatico dei progetti e la possibilità di salvarli PDF per la stampa in alta qualità. Canva è inoltre **disponibile in versione app per il cellulare**. Contro: l'upgrade a pagamento, che però toglie molti limiti per chi vuole fare lavori più impegnativi (es. rimozione dello sfondo).

## Later: organizza i tuoi social

Esiste poi uno strumento che vi permette di risparmiare tempo nella pianificazione e pubblicazione dei vostri post su Facebook e Instagram: si chiama Later ed è **gratuito fino a 30 post mensili**.

Later è uno dei più apprezzati tool di social media marketing e permette molte azioni utili come la **programmazione dell'uscita dei post**, lo strumento che consideriamo più importante perché permette di svolgere tutto o la maggior parte del lavoro di cura dei social in un unico momento:



## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

13/19

in questo modo, investendo ad esempio un'ora di programmazione dei post per il lunedì, avrete coperta la pagina per tutta la settimana senza dover più intervenire fino al lunedì successivo, potendo programmare l'uscita dei post in giorni e orari cadenzati. Oltre a questo, Later consente il repost di immagini provenienti da altri profili, l'organizzazione dei media da condividere e comprende anche una sezione di **analisi dei dati sulle interazioni** come i like e i commenti.

The screenshot displays the Later.com website. The main headline reads "The world's favorite Instagram marketing platform". Below it, the text says "Visually plan your social posts, publish automatically, and get tailored insights to help you reach more people." A blue "Create Account" button is visible, with the text "Free forever. Set up in minutes. No credit card required." underneath. On the right side, there is a social media scheduling interface showing a calendar view for August 28 - September 3, 2020. The interface includes a grid of social media icons (Instagram, Facebook, Twitter, etc.) and a calendar grid with time slots (10AM, 11AM, 12PM, 1PM, 2PM) and days (MON, TUE, WED, THU). A pink circle highlights the Later logo in the top left corner of the scheduling interface.

4 MILLION PEOPLE —FROM GLOBAL BRANDS TO SMALL BUSINESSES—TRUST LATER



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

14/19



## Misura i risultati dei tuoi sforzi social

Ci sono tante piattaforme social per dar voce alla propria attività e anche le strategie possono essere diverse, ma alla base c'è un concetto comune: **bisogna investire**. In primo luogo nella **creazione dei contenuti**, poi nelle **inserzioni sponsorizzate**. Tranquilli, in una fase iniziale non siete obbligati a farlo, già seguendo questi consigli potrete ampliare la vostra fanbase social in modo considerevole.

Se volete intraprendere la strada delle inserzioni sponsorizzate, ricordate che le regole di Facebook Ads sono molto specifiche si parla di salute e bisogna osservarle, pena il blocco temporaneo della pagina. Non dovete quindi postare confronti del tipo "prima e dopo", né dare una percezione negativa agli utenti per promuovere, ad esempio, prodotti relativi alla dieta. Questi articoli per la dieta e il dimagrimento devono essere destinati a persone di almeno 18 anni e questo va indicato. Non



## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

15/19



Ci sono tante piattaforme social per dar voce alla propria attività e anche le strategie possono essere diverse, ma alla base c'è un concetto comune: bisogna investire.

si possono inoltre promuovere farmaci con obbligo di ricetta (fonte: Accademia Tecniche Nuove).

## Facebook Insights

Per capire il valore della vostra strategia comunicativa su facebook, Insight di facebook è lo strumento giusto. Accedendo alla vostra pagina aziendale su facebook, nel menù di sinistra, troverete il pulsante "Insight" che vi permetterà di accedere ad un mondo di **strumenti che vi diranno come sta andando la vostra pagina**. In questa sezione troverete, per esempio, quanti click sono stati fatti sulla vostra pagina, con quale percentuale il post è stato visualizzato, la copertura del post (ovvero il numero di potenziali utenti raggiunti), come si comportano i follower della pagina e molto altro. Uno strumento indispensabile per avere sotto controllo la vostra strategia su Facebook, che sia un post, una storia o una campagna sponsorizzata.



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

16/19

## Profilo business su Instagram

Creare un profilo business su Instagram per la vostra azienda è **un passaggio fondamentale per ottenere vantaggi concreti** dall'attività social. Per creare un profilo business su Instagram dovete semplicemente aprire il vostro profilo IG, andare nella sezione "Opzioni" e cliccare sulla voce "Passa a profilo aziendale". Lo step successivo è collegare l'account a una pagina facebook. Fatto questo passaggio, si deve completare le sezioni contatti per permettere così ai clienti di contattarvi direttamente. Anche Instagram, come Facebook, permette di controllare l'andamento della vostra attività social: il pulsante in alto a destra a forma di grafico, infatti, vi apre le porte ad un mondo fatto di **numeri e grafici per monitorare like, commenti e molto altro ancora.**





## BREVE VADEMECUM PER UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

17/19



# Divertitevi!

Magari la gestione social della farmacia può sembrare un lavoro in più da aggiungere alla lunga lista delle attività settimanali. Vale però la pena farlo perché **i risultati in termini di visibilità della vostra attività sono assicurati** e non conviene lasciare il pubblico dei social alla farmacia accanto. Le ore di lavoro da dedicarci possono essere considerate come un momento per fare il punto sulla situazione e, spesso, sono meno impegnative delle relazioni con certi clienti che pongono molte domande. Ogni energia che dedicate ai social raggiunge più persone rispetto alla chiacchierata in farmacia con il cliente affezionato - che è sempre da fare, ovviamente. Se vedrete le cose in questo modo, sicuramente capirete l'importanza della cura dei social perché unirete la cortesia e la professionalità che già usate tutti i giorni al banco ad una modalità di promozione potenzialmente molto efficace.



BREVE VADEMECUM PER  
UTILIZZARE AL MEGLIO I SOCIAL  
MEDIA AL SERVIZIO DEI FARMACISTI

18/19

Quindi, buon divertimento con la vostra farmacia social e, per qualsiasi dubbio, **non esitate a contattare Qui puoi**, saremo felici di aiutarvi a promuovere il servizio dell'analisi in farmacia sui vostri canali social!

## Approfondimenti

[https://business.instagram.com/getting-started?locale=it\\_IT](https://business.instagram.com/getting-started?locale=it_IT)

<https://www.facebook.com/business/m/pharma>



Qui puoi è un marchio Roche Diagnostics SPA, società unipersonale.  
Capitale sociale € 18.060.000, interamente versato. Codice fiscale,  
partita IVA, CCIAA Milano, Monza Brianza e Lodi: 10181220152.

Viale Giovanni Battista Stucchi 110, 20900 Monza, MB.

[www.quipuoi.it](http://www.quipuoi.it)