



WORKBOOK

# 21 requisitos para o **sucesso** em **gestão** de **farmácia**



## Postura de Líder

Cada vez mais o mercado de trabalho exige postura de liderança.

Por isso reunimos neste workbook os 21 requisitos fundamentais para o sucesso em farmácia, observados nestes mais de 20 anos da HOS.

Nosso objetivo foi criar uma lista de habilidades. Uma bússola, para mostrar o caminho dos empreendedores de sucesso. Não nos aprofundamos em cada tópico pois esse não era nosso propósito. Afinal você pode identificar quais habilidades precisa de mais atenção e buscar conteúdo especializado.

Esperamos que essa lista gere novas ideias para você ir ainda mais longe.



**Oneide Moraes**

Fundador da HOS Sistemas

### **1) Conhecer os funcionários**

O primeiro passo é saber quais são os pontos fracos e fortes das pessoas que trabalham com você. Dessa forma, é possível verificar em quais tarefas cada funcionário se desenvolve melhor.

### **2) Estimule a participação**

É fundamental que todos estejam dispostos a ajudar e a crescer, não somente com trabalho, mas com ideias, sugestões. É dessa maneira que o negócio se desenvolve, e os funcionários trabalham com maior entusiasmo.

### **3) Capacite seus funcionários**

Um bom atendimento é a chave do negócio. Além de um ambiente agradável, o cliente prioriza ser tratado com atenção e receptividade por parte dos atendentes. É importante que o gestor reúna periodicamente seu time de funcionários para orientá-los sobre

a forma correta de atender.

### **4) Metas**

Estabeleça junto à equipe metas alcançáveis - e premie adequadamente pelo atingimento. Comemore suas conquistas.

### **5) Esteja presente**

Se envolva nas atividades de seu negócio, esteja presente, nunca se isole. Isso mostra interesse e passa confiança para sua equipe.

### **6) Delegue**

Você não precisa se envolver em cada detalhe operacional dos projetos e atividades que comanda. Se sua equipe estiver bem alinhada e envolvida com todos os objetivos propostos, os resultados serão alcançados da melhor forma.



### **7) Aposte em feedbacks**

É fundamental buscar saber como está o funcionamento do seu estabelecimento. Analisar quais são os problemas mais frequentes, conhecer os elogios, as necessidades dos clientes e da própria equipe. Uma boa comunicação interna reflete na hora do consumidor buscar o melhor lugar para se comprar.

### **8) Opte por um software de gestão de farmácias ou drogarias**

Todo gestor busca supervisionar seu negócio. Trabalhar com programas especializados em gestão financeira é uma ótima escolha.

As soluções da HOS permitem:

- Vender mais e melhor por meio de ferramentas exclusivas;
- Ter uma visão clara e objetiva da farmácia por meio do monitoramento dos principais indicadores da farmácia

(Ticket Médio, CMV, Desconto Médio, Margem de Lucro, etc.);

- Gestão Financeira;
- Gestão de Estoque;
- Gestão de Compras;
- Gestão Fiscal;
- Gestão de Vendas.

### **9) Supere as expectativas dos clientes**

Um atendimento diferenciado nem sempre é suficiente para garantir a clientela. Busque superar as expectativas dos clientes, tirando suas dúvidas prontamente e inovando na forma de atender. Disponibilize serviços como: entrega em domicílio, plantão 24 horas e venda de produtos pela internet.



### **10) Não misture contas pessoais com as empresariais**

Um dos maiores erros cometidos é misturar contas pessoais com as da empresa. Isso dificulta toda a gestão dos indicadores do negócio - desde os custos até a lucratividade real.

### **11) Conheça todos os gastos**

É importante ter mente aberta para todos os custos que envolvem o negócio. Com essas informações, o proprietário consegue verificar o quanto a farmácia necessita vender para a obtenção de lucros. Porque quanto menores forem os gastos, maiores serão os lucros.

### **12) Estoque da farmácia**

Ter o controle dos produtos que possui em estoque é fundamental. Mercadoria em excesso significa dinheiro parado, gerando assim menor fluxo de caixa e menor capital disponível.

Por outro lado, produtos em baixa quantidade podem gerar transtornos, ocasionando faltas na hora da venda. Estar atento a tudo o que entra ou sai do estabelecimento é o segredo para o bom negócio. Por isso, todos os medicamentos e produtos devem ser devidamente registrados e cada saída e sua entrada deve ser apontada e controlada.

### **13) Lotes e vencimentos**

É de extrema importância a verificação das datas de vencimentos dos medicamentos. Observe o fluxo de vendas e invista na compra dos itens que têm mais sucesso junto ao público, para evitar deixar o estoque parado.

#### **14) Layout da marca**

Investir em uma boa assessoria de comunicação visual é fundamental. O carro chefe é a fachada, o local de maior visibilidade e contato direto com os olhos do consumidor. Pense em layouts modernos, e que chamem a atenção dos clientes. Dessa forma, cria-se uma identidade, que com o passar do tempo será associada facilmente com o seu negócio.

#### **15) Padronize os cadastros dos medicamentos**

Não basta ter os medicamentos em estoque se na hora da venda não forem facilmente encontrados. Além de facilitar o atendimento, a padronização faz com que seja possível ter uma visão mais completa das necessidades de compra da farmácia. Uma boa alternativa é organizar a disposição dos produtos por classificação (Referência, Genéricos, Similares, etc.).

#### **16) Mantenha boa relação com os fornecedores**

Conhecer o histórico de cada fornecedor é uma forma de estabelecer um padrão na hora da compra e venda de acordo com o perfil da sua farmácia. Além é claro, de criar um relacionamento de fidelidade entre ambas as partes - gerando negócios sempre melhores.

#### **17) PBM's**

Efetuando vendas por meio de Programas de Benefício de Medicamentos (PBM's), sua farmácia terá maior fluxo de clientes, e com isso a oportunidade de vender produtos adicionais - aumentando o ticket médio e por consequência o faturamento.



### **18) Crie um Programa de Fidelidade**

O programa pode permitir que os clientes acumulem pontos para trocar por prêmios ou produtos de perfumaria. Crie campanhas de divulgação para ele. Por exemplo: enviando junto a uma mensagem de "Feliz Aniversário" a informação que neste dia especial o cliente pontuará em dobro.

### **19) Venda pela Melhor Margem**

É de extrema importância que as metas e melhores premiações para o time estejam vinculadas aos produtos com maior margem de lucro. Logo, seu sistema deve permitir na Frente de Caixa que seus colaboradores tenham ciência de quais produtos venderem. Por exemplo: o **HOSFarma ordena para cada pesquisa qual opção oferece a maior lucratividade**, bem como, mostra visualmente por meio de uma

**sinaleira de vendas** se o atendimento atual e o acumulado do dia estão trazendo a margem de lucro esperada.

### **20) Produtos de Combate**

Tenha "produtos de combate" com precificação agressiva. Esses produtos trarão fluxo de clientes para a loja através de sua divulgação - estabelecendo quais suas vantagens em relação aos concorrentes.

### **21) Descontos**

A percepção dos clientes quanto a um estabelecimento ter ou não bons preços está vinculada a promoção alguns "produtos de combate." Seja estratégico na concessão de descontos de forma que passe a imagem desejada de acordo com o perfil da Drogaria.





**hos**

sistemas  
inteligentes  
para farmácias

[www.hos.com.br](http://www.hos.com.br)

(54) 2621-4400 | WhatsApp: (54) 9640-0699

Rua Pernambuco, 212, - Bairro Humaitá - Bento Gonçalves/RS - 95705-024

[comercial@hos.com.br](mailto:comercial@hos.com.br)