

# Logista

PHARMA



## SERVICIOS DE TELEMARKETING

**Logista Pharma** ofrece a sus clientes una amplia gama de servicios adicionales a la distribución a farmacias: *Servicios de Soporte a la Actividad Comercial, Servicios de Call Center y Captura de Pedidos, entre otros.*

Para aquellos laboratorios, empresas de healthcare y empresas de consumo con presencia en el canal farmacia, desde Logista Pharma ofrecemos servicios destinados a dar soporte y complementar la actividad comercial que llevan a cabo en la farmacia: **consultoría para la venta incremental, plataforma tecnológica comercial, redes comerciales, servicios de marketing, de telemarketing, etc...**

## Un **SERVICIO** para cada **NECESIDAD**

Desde nuestro servicio de telemarketing se ofrecen diferentes soluciones en función de las necesidades de nuestros clientes:

► Para aquellos **laboratorios que desean dirigirse a un mayor número de farmacias**, pero no quieren ampliar su red comercial, ofrecemos **delegados virtuales** para llevar a cabo la actividad comercial en la farmacia de forma telefónica.

En este caso, el servicio de telemarketing se puede llevar a cabo mediante **gestores exclusivos**, donde únicamente se ofrecen los productos de un laboratorio; o mediante **gestores compartidos**, donde en cada llamada se ofrecen los productos de varios laboratorios.



- ▶ **Campañas puntuales** para llevar a cabo, por ejemplo, una amplia y rápida difusión sobre el lanzamiento de un nuevo producto o ante la necesidad de incrementar ventas en una zona concreta.
- ▶ **Precampañas** a nivel nacional o para zonas determinadas.
- ▶ **Cobertura en la actividad de los delegados presenciales** del laboratorio: durante sus vacaciones o en caso de baja por incapacidad temporal.
- ▶ Campañas para la **recogida de datos o información** de la farmacia.
- ▶ **Líneas de atención telefónica** para atender las llamadas realizadas por la farmacia para solicitar información o para realizar pedidos.

**Cubrimos cualquier necesidad que pueda presentarse a nuestros clientes.**

# 04

## HERRAMIENTAS

salesforce

Para llevar a cabo la actividad, trabajamos con **SalesForce**, un CRM integrado con nuestro sistema SAP, que recoge la base de datos de farmacias completa, permitiendo registrar la actividad que se realiza con cada una de ellas: **registro de visitas, feedback cualitativo, grabación de pedidos y extracción de datos** para la elaboración de informes.

Tras la formación del equipo de gestores que llevarán a cabo la acción comercial, elaboramos un **argumentario de venta** para guiar al cliente hacia la compra del producto, informando acerca de las **características y beneficios** de los mismos. Igualmente, detectamos posibles objeciones y definimos los argumentos necesarios para rebatirlas.





Los agentes asignados a cada servicio cuentan con el apoyo de un **coordinador/supervisor** para resolver cualquier duda que se les pueda plantear. Igualmente, esta persona coordina y supervisa el trabajo del equipo asignado, lleva a cabo un **seguimiento exhaustivo de la actividad de cada agente y elabora los informes para su posterior revisión con el laboratorio.**



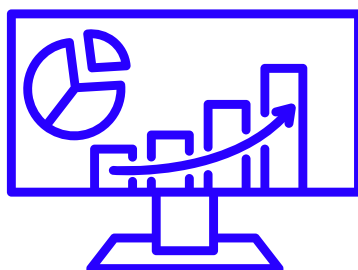
En estos informes se incluyen motivos posibles de *no compra* para su posterior **análisis** ya que ayudarán al laboratorio a determinar si es necesario realizar algún **ajuste en su estrategia comercial.**

## ¿CÓMO trabajamos?

Nos reunimos con el laboratorio y llevamos a cabo un **análisis de sus necesidades**. En función de las mismas y, si fuera necesario, realizamos una **segmentación** en base a una serie de parámetros para determinar las farmacias sobre las que sería susceptible llevar a cabo la **acción comercial**.

06

Establecemos la **periodicidad** de llamada más adecuada y determinamos los **KPI's** de los informes.



**Presentamos al laboratorio la propuesta.**



Una vez acordado con el laboratorio las farmacias a llamar, la periodicidad, etc... se lleva a cabo, por parte del laboratorio, una **formación** destinada al equipo asignado. En dicha formación se incluyen datos acerca del **laboratorio**, sus **productos**, **condiciones comerciales**, **promociones**, **campañas**, etc...



Cada mes enviamos al laboratorio los informes y se fija una reunión para llevar a cabo conjuntamente un **análisis de los datos** y, en caso necesario, implementar las **mejoras** oportunas.





# Logista

**PHARMA**



**900 101 304**

[www.logistapharma.com](http://www.logistapharma.com)