

Andrea Longo



INDUSTRY

COSMOFARMA 2025

Abbiamo presente il futuro.

Abbiamo presente il futuro.





Customer Care per i pharma store:
***con l'AI trasformi un costo in un
vantaggio competitivo***

Il nuovo consumatore digitale: sempre online alla ricerca di risposte rapide

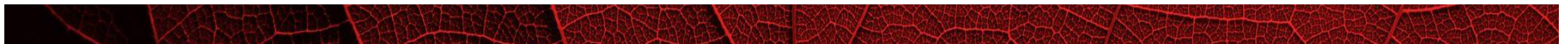


Come evidenzia l'Osservatorio Netcomm Digital H&P 2024, il numero di acquirenti online nel settore pharma & beauty è più che raddoppiato in cinque anni, passando da 9,7 milioni nel 2019 a 23,7 milioni nel 2024.

Questi consumatori sono sempre più connessi da smartphone, si aspettano risposte immediate e non perdonano ritardi o complessità.

La fedeltà è bassa: solo il 44,9% torna a comprare nello stesso store dopo il primo acquisto.

La ricerca è spasmodica: il 65% abbandona lo store se non trova immediatamente quello che cerca.



Manca un vero dialogo con il consumatore digitale



Sugli store online, il consumatore non trova lo stesso supporto che riceve in farmacia: manca un canale di comunicazione rapido, utile, personalizzato.

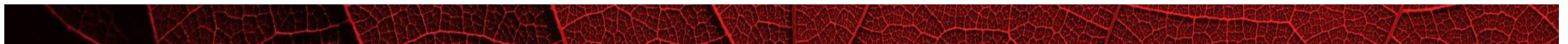
Solo il 41% delle principali farmacie online ha una chat attiva.

E nella maggior parte dei casi, viene disattivata dopo le 18.

Le email vengono inviate in modo generico, senza distinguere tra i bisogni dei diversi clienti. Nessun ascolto, nessuna personalizzazione.

I mercati sono conversazioni.

E le conversazioni non si gestiscono così!



La nostra proposta: Conversa

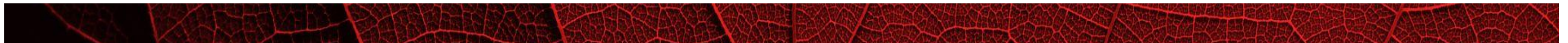


CONVERSA è un sistema di comunicazione digitale che nasce per rispondere a un'esigenza precisa: ricostruire online quel dialogo diretto e umano che il cliente trova in farmacia.

Funziona grazie a un agente AI che conversa in tempo reale con i visitatori dello store: risponde a domande su prodotti, ordini, resi, promozioni.

Ma non si limita a rispondere: ascolta, raccoglie bisogni, memorizza interessi e contatti.

Tutte queste informazioni vengono poi utilizzate per inviare email mirate, davvero utili e personalizzate.



Come funziona l'agente AI



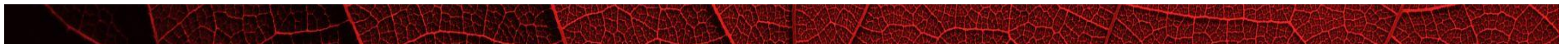
L'agente AI è collegato ai database dello store e lavora in tempo reale, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Risponde alle domande più frequenti dei consumatori:

dà informazioni su prodotti, disponibilità, prezzi e promozioni, suggerisce alternative in caso di esaurimento, mostra recensioni, spiega le policy dello store, aggiorna sullo stato della spedizione e gestisce le richieste di reso.

Ma non si limita a fornire risposte:

mentre conversa, raccoglie email e bisogni, costruendo una base dati preziosa per personalizzare le comunicazioni future.



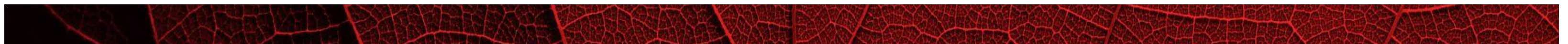
Dalla conversazione alla conversione



Le informazioni raccolte dall'agente AI – email, interessi, bisogni – vengono utilizzate per creare gruppi di utenti accomunati dalle stesse esigenze.

A ciascun gruppo vengono inviate costantemente newsletter personalizzate:
non campagne generiche, ma contenuti mirati, davvero rilevanti per chi li riceve.

Da un customer care passivo a una strategia di relazione proattiva e personalizzata.



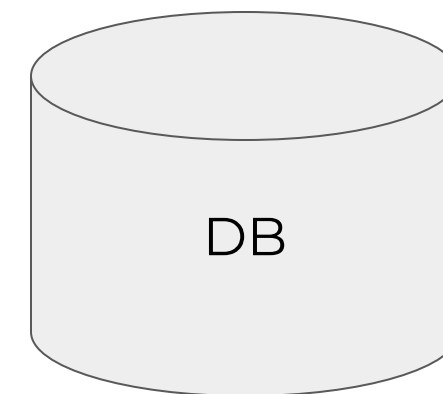
Puoi indicarmi la pagina del sito dove
sono presenti i solari per pelli delicate?

#pelle_delicata #solari

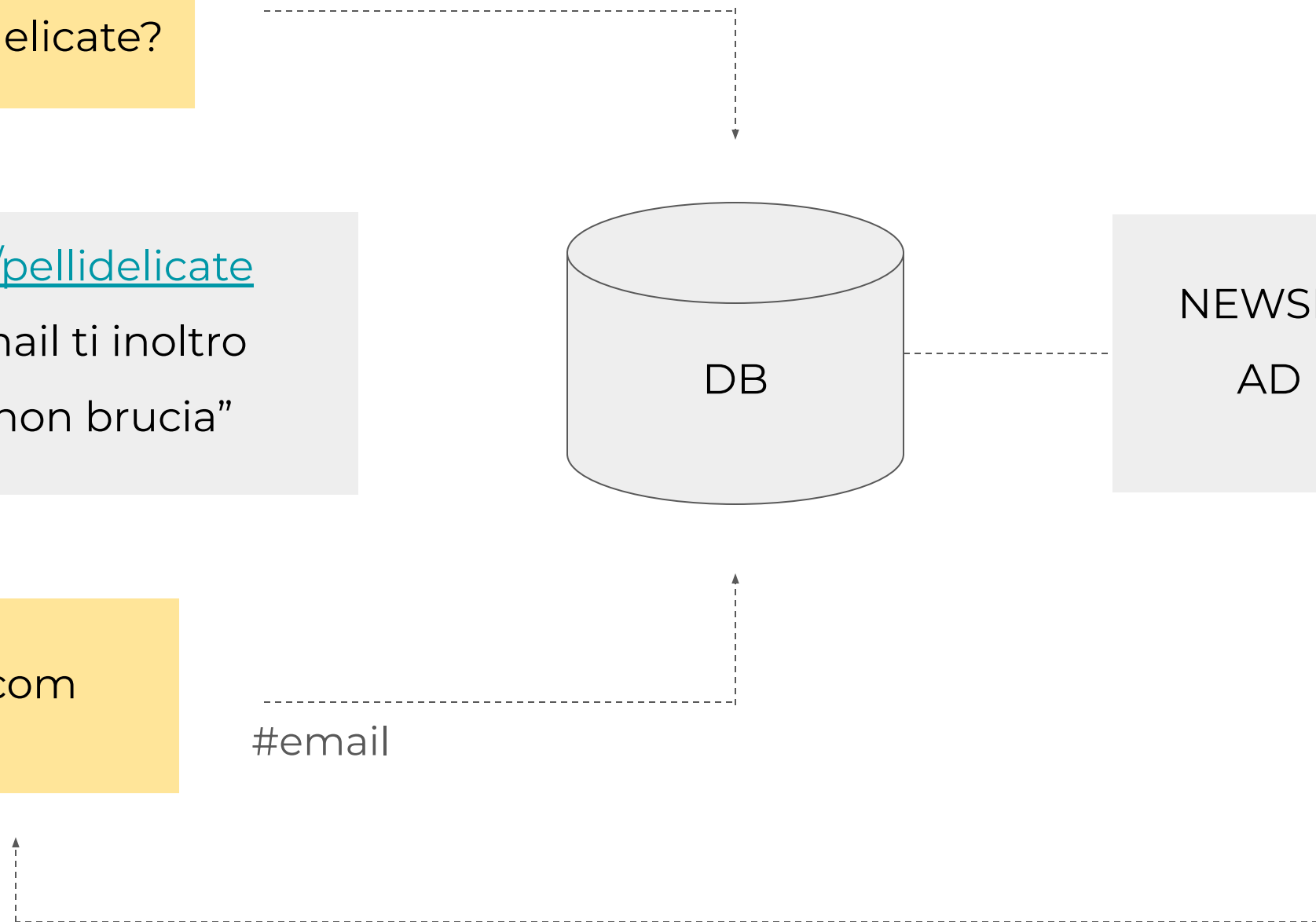
Certo: store.it/solari/pellidelicate
Si mi lasci la tua email ti inoltro
la guida "sole che non brucia"

Grazie! francesca67@gmail.com

#email



NEWSLETTER
AD HOC



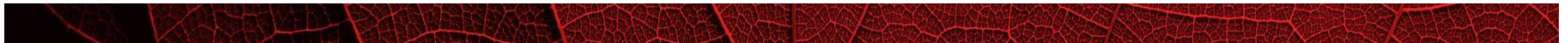
Dalla DEMO al servizio

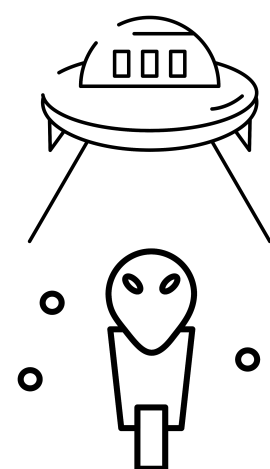


Il modo più semplice per iniziare è provare la demo: farmaciaconversa.it

CONVERSA ha un costo di attivazione una tantum ed un canone di gestione mensile.

Se attivi una demo in fiera e attivi il servizio entro 30gg il costo ha **uno sconto del 20% per il primo anno.**





contatti:

Andrea **Longo**: 328.2734590

Luigina **Di Giampietro**: 349.7306020