

TENDENCIAS DE MARKETING EN DERMOCOSMETICA

Jaime Fernández de la Puente-Campano
22 Noviembre 2018



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Compramos productos que no necesitamos
Con dinero que no tenemos
Para impresionar a gente que no conocemos*

El club de la lucha



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

¡COMPARTE! ;-)

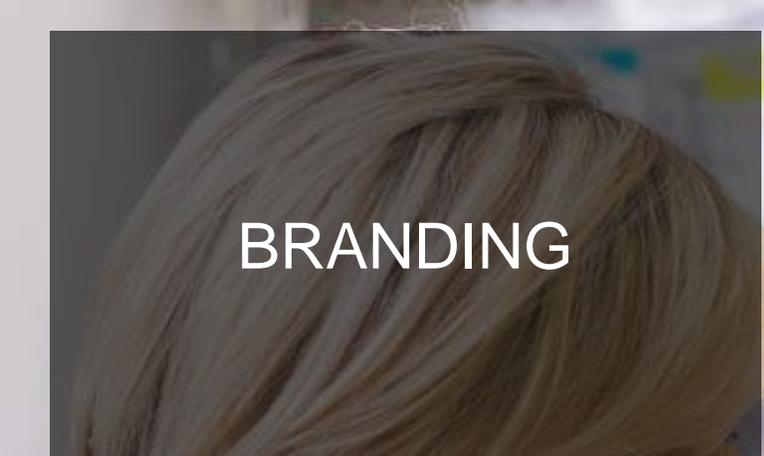
@jaimefdezpuente

#JADF18



No vendemos producto o servicios
**COMPRAMOS FRAGMENTOS
DE IDENTIDAD**





BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE
FIRST



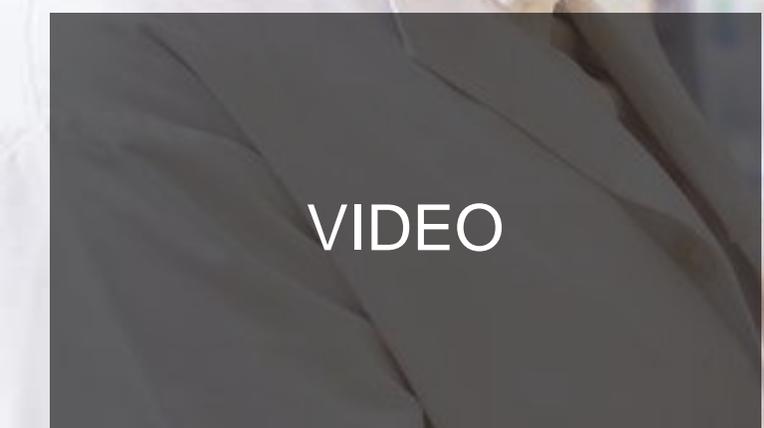
DATA
AUTOMATIZAR



CONFIANZA



HUMANIZAR



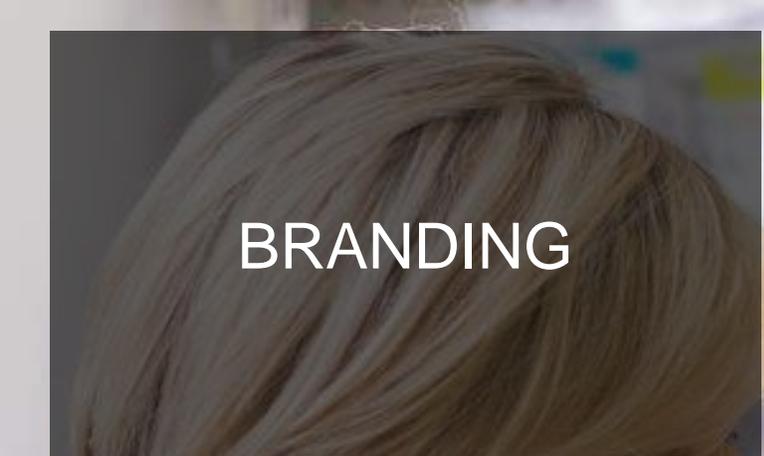
VIDEO



RAPIDEZ



EXPERIENCIA
DE
CLIENTE



BRANDING



DIFERENCIARSE



PEOPLE
FIRST



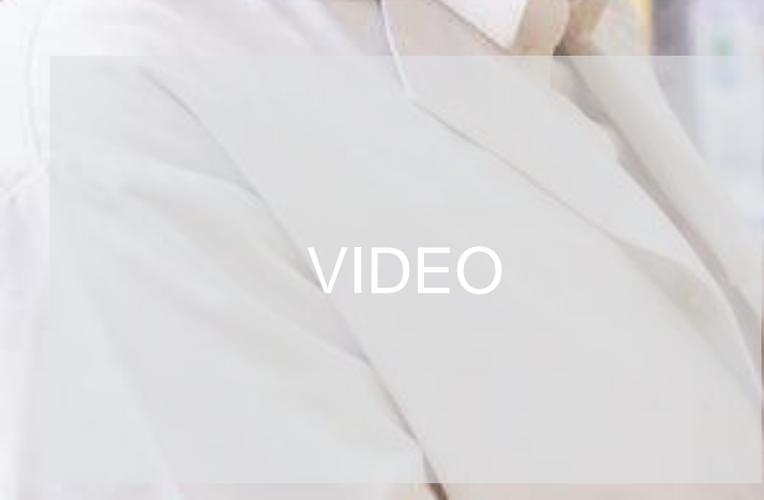
DATA
AUTOMATIZAR



CONFIANZA



HUMANIZAR



VIDEO



RAPIDEZ



EXPERIENCIA
DE
CLIENTE



FACTORES INTERNOS

Claridad
Compromiso Equipo
Gobernanca /Liderazgo
Responsabilidad

FACTORES EXTERNOS

Autenticidad
Relevancia
Diferenciación
Consistencia
Presencia
Interacción



BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Hoy pesa más 1 gr de HACER que 1 kg de decir

Andy Stalman



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales
de Farmacéuticos

BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Que todo el mundo lo sepa
**NO SOLO ES SER, ES
TAMBIEN PARECER**

BRAND-IN G

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



¿Cuál es tu historia?
Empieza siempre con el **POR QUÉ**



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Encuentra tu nicho *sin discriminar*



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Un nuevo envase
diferencial





Canva

¿Primera vez en Canva? Regístrate

Cuéntanos para qué usas Canva para tener una mejor experiencia:

-  Educación (profesores y estudiantes)
-  Empresa pequeña (startups, blogs)
-  Empresa grande (más de 100 empleados)
-  Entidad benéfica u organización sin fines de lucro
-  Uso personal (para el hogar, familia o amigos)

Al registrarte, aceptas los [Términos de uso](#) y la [Política de privacidad](#) de Canva.

Dilo con Diseño
Los guapos ganan un 5% más

Diseños increíbles para tu equipo y para ti

Unifica el estilo de tu equipo. Libera tu creatividad.

"Podemos crear y editar todos los diseños en equipo"

- Yelp



DIFERENCIAR

SECTORES MÁS INNOVADORES POR SEXOS

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



MUJERES

- 1 COSMÉTICA
- 2 CUIDADOS PERSONALES
- 3 BEBIDAS
- 4 HIGIENE PERSONAL
- 5 LÁCTEOS

HOMBRES

- 1 PLATOS PREPARADOS
- 2 COSMÉTICA
- 3 SALSAS
- 4 LÁCTEOS
- 5 HIGIENE PERSONAL

Innovar | NUEVO

47,6% dispuesto a pagar más por una novedad

Fuente: TNS



DIFERENCIAR

WE PREFER TO
GO NAKED

Like over
100 of our
products

Disruptivo | Crítica

Si no te critican no tienes éxito

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



REVOLUTIONARY SOLID
SHOWER GEL

We call it soap!

Let us cut you the perfect piece



DIFERENCIAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Nuevo Lenguaje

Seamos honestos, las axilas no es la única parte del cuerpo que nos suda. Cualquier mujer que diga lo contrario vive en el ártico. Así que aplícalo y disfruta!





BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

PEOPLE

Product

Price

Promotion

Place

People

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



¡COMPARTE! ;-)

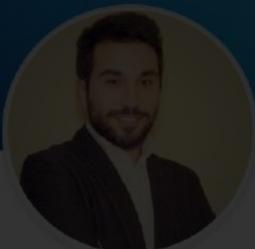
@jaimefdezpuente

#JADF18



PEOPLE

Mejora tesorería y cobra! - Con el renting de tecnología venderás más fácil y cobrarás



David Castro Castro • 2º

Pharmacist (QF) | Exp. in Serialization & Falsel in Medicines
Madrid, Spain

Conectar

Enviar mensaje

Más...

Marca Personal

EL VALOR DE UNA EMPRESA ES LA SUMA DEL VALOR DE SUS MIEMBROS

Farmacéutico especializado en gestión y compliance sanitario con experiencia en todas las ramas del mundo farmacéutico. Capacidad para liderar programas de transformación organizacional y cambio cultural. Innovador, dinámico, con ganas de aprender y mejorar dentro de la industria farmacéutica.



Datos

85 contactos

1 grupo

1 grupo en común

David y tú estáis en Buscar Trabajo

2ª JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

PEOPLE

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



“Los clientes no son lo primero. Si cuidas a tus empleados ellos cuidarán de tus clientes” Richard Branson



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

PEOPLE

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



¿Recomendaría trabajar en esta Farmacia?

20%

Net Promoter Score de Empleados

(Fuente: Bain, NPS Creators)



75%

Net Promoter Score de Cliente

(Fuente: Bain, NPS Creators)



PEOPLE

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



SORPRENDE / RECONOCE

Haz sentir a la gente importante



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos





BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Fidelizar
MODELOS DE PRICNG INNOVADORES
Suscripciones



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Hazme la Vida Fácil
¿NECESITAS PAÑALES?
Ya te los mando



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



DATA

Hazme la Vida Fácil
¿TE HAS QUEADO SIN PASTILLAS?
Yo te las mando



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



Que quieran volver
GAMIFICA SU EXPERIENCIA



DATA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



PERSONALIZAR LA COMUNICACIÓN

ReTargeting



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

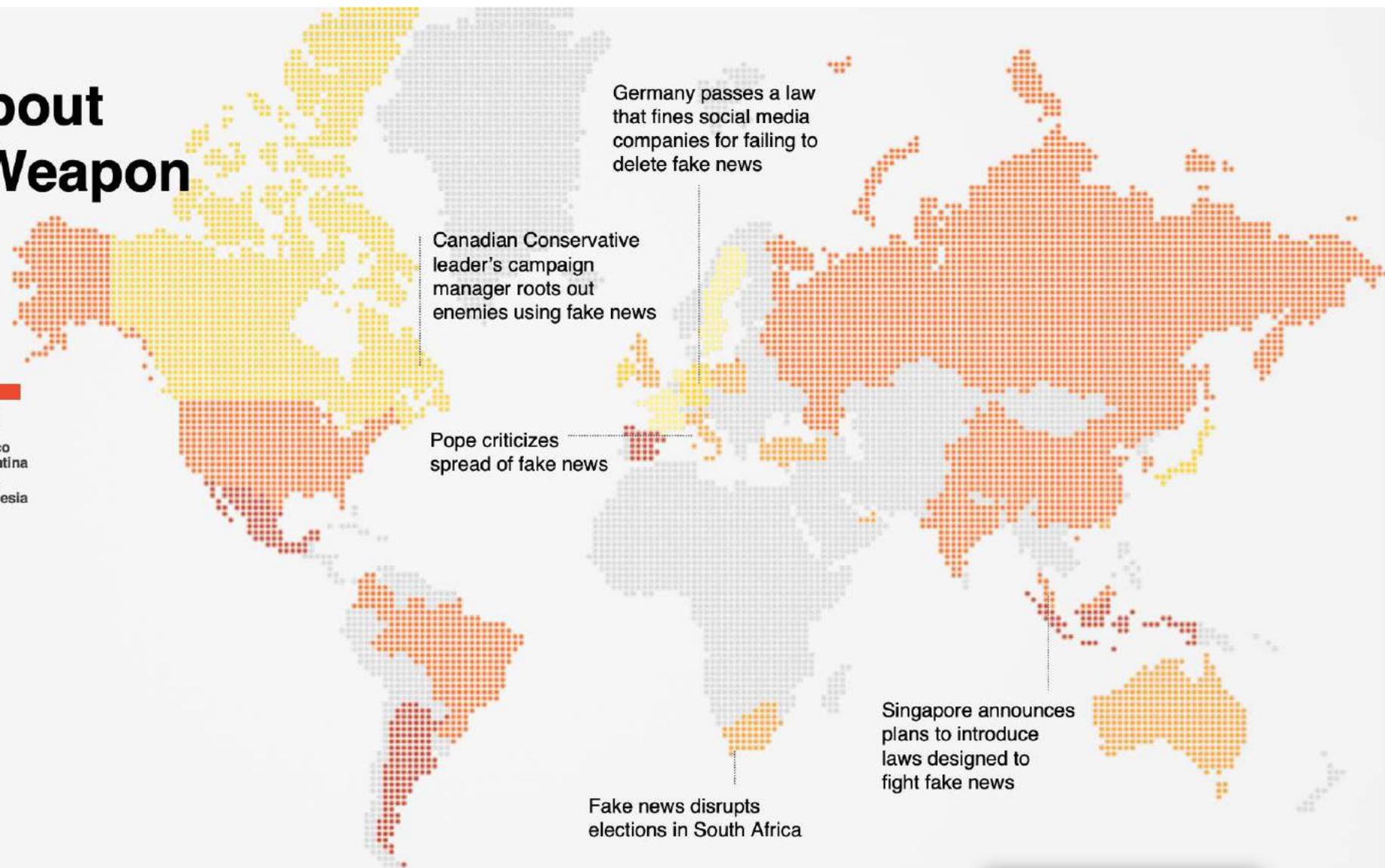
CONFIANZA

World Worried About Fake News as a Weapon

Percent who worry about false information or fake news being used as a weapon



Nearly
7 in 10
worry about false information or fake news being used as a weapon



Source: 2018 Edelman Trust Barometer. ATT_MED_AGR. Below is a list of statements. For each one, please rate how much you agree or disagree with that statement

CONFIANZA

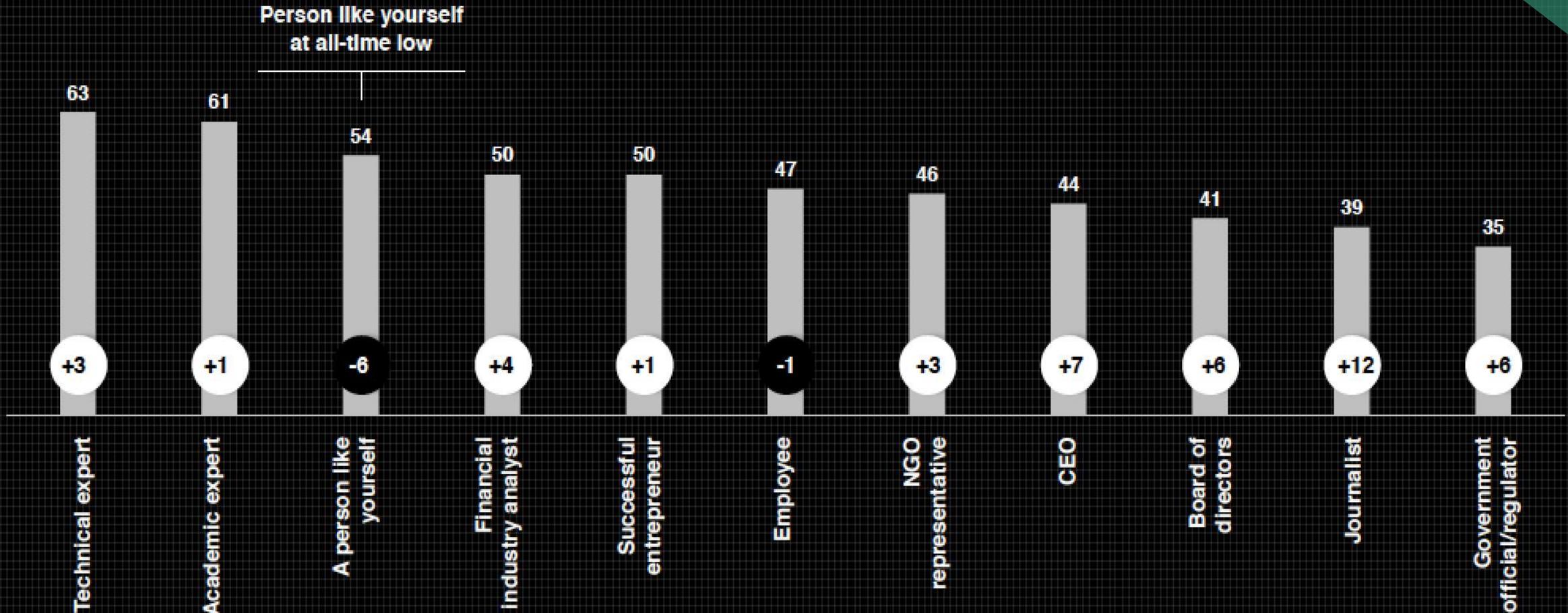
Voices of Authority Regain Credibility

Percent who rate each spokesperson as very/extremely credible, and change from 2017 to 2018

iCOMPARE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Source: 2018 Edelman Trust Barometer. CRE_PPL. Below is a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from each person, how credible would the information be—extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box, Very/Extremely Credible), question asked of half of the sample. General population, 28-country global total.

CONFIANZA

48%

REPUTACIÓN DE UNA
COMPAÑÍA ES EL
CEO/ TITULAR



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Farmaceuticos Los nuevos Influencers



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Transparencia

Aprender a decir que no



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



“De todos los talentos conferidos a los hombres, ninguno es más precioso que el don de la oratoria.”

- Winston Churchill -



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



Germany Football Team - Die Mannschaft



Yesterday at 11:21 PM · 🌐

Dear fans,

We feel just as disappointed as you. The World Cup only comes around every four years and we expected so much more from us. We're sorry for not playing like world champions, and as painful as it is, we deserve to be out.

Your support was incredible, in Germany, in Russia and across the globe. We celebrated together in Rio in 2014, but sometimes in football you have to accept defeat and admit that your opponents were better.

Congrats again to Sweden and Mexico on progressing and of course to South Korea on their victory.



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



Transparencia Aprender a decir PERDON



CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



FARMACIA Peña Hernando

Farmacia
Calle del Cañaveral, 24
913 15 20 35



Cerrado · Abre a las 9:30 los lun.

Farmacia

Farmacia
Calle de Orense, 83
915 79 20 08



Cerrado · Abre a las 9:00 los lun.

Farmacia Dans

Farmacia
Calle de la Infanta Mercedes, 59
915 71 17 52



Cerrado · Abre a las 9:30 los lun.

Farmacia Castellana 151

Farmacia
151, Paseo de la Castellana
915 79 68 13



Cerrado · Abre a las 9:30 los lun.

Farmacia Abeger Montecruco

Farmacia
Calle Mateo Inurria, 9



Farmacia Dans

Indicaciones Guardar

5,0 ★★★★★ 4 comentarios de Google

Farmacia en Madrid, España

Dirección: Calle de la Infanta Mercedes, 59, 28020 Madrid

Horario: **Cerrado** · Abre a las 9:30 los lun. ▾

Puede cambiar durante el feriado de Natividad de San Juan Bautista/Natividad de San Juan Bautista

Teléfono: 915 71 17 52

Provincia: Comunidad de Madrid

Sugerir una edición

Agregar la información que falta

Agregar sitio web

¿Conoces este lugar? Responde unas preguntas rápidas

Preguntas y respuestas

Sé el primero en hacer una pregunta

Horarios populares ?

VITAMINAS PARA GOOGLE

Valoraciones en Google MyBusiness



2^a

JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA

Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



AUMENTA LA INTERACCIÓN ¿Cómo te llamas?

Mejore su empresa

ARIEL MAGNOLIO
Asesor

JAYLIN CONSULTING



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018

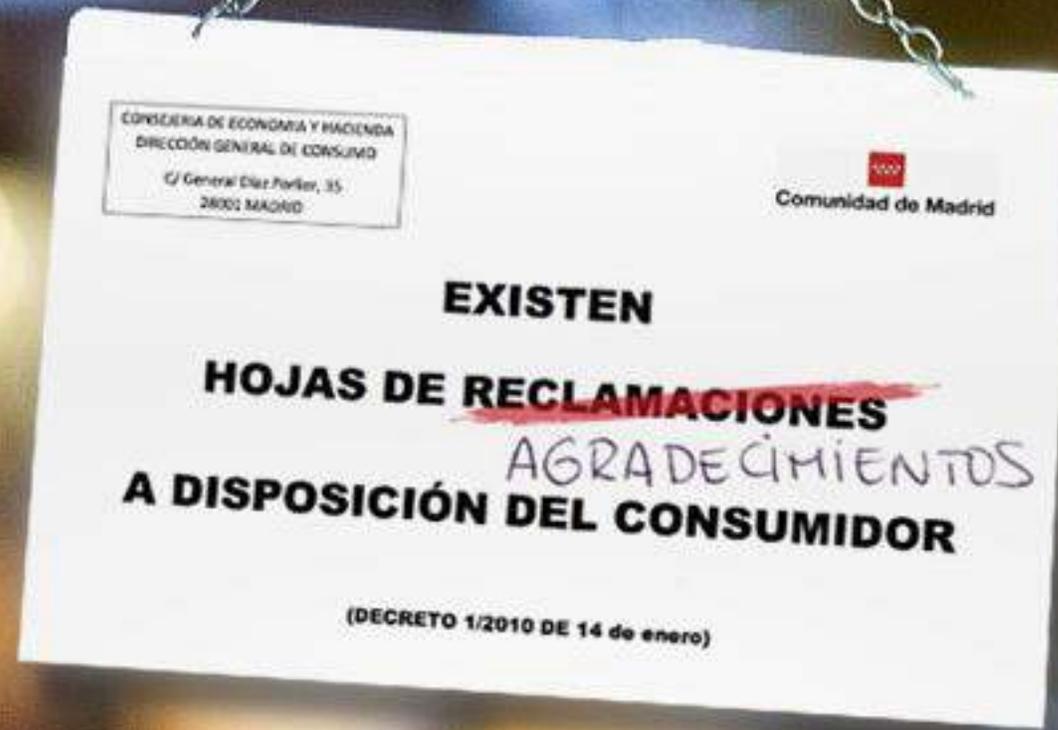


Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA
Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales
de Farmacéuticos

Por qué dar las gracias mejora tu salud

REBECA YANKE  | Madrid

6 NOV. 2018 | 09:41



9

Ver comentarios →



@jaimefdezpuente

#JADF18




¡Últimas Plazas!

- ◇ No sabemos cómo dar bien las gracias, tememos que el otro no las reciba como esperamos, las retrasamos e incluso las evitamos como si fueran un signo de debilidad
- ◇ Sin embargo, la psicología ya ha demostrado que decir "gracias" aumenta la felicidad, el bienestar e incluso los niveles de salud física y mental



Algunos acontecimientos se han precipitado. Hay que hacer cambios, respirar hondo, ponerse fuerte y mirar hacia delante. Podría ser una mudanza urgente, o un descalabro (o una) enfermedad. Seguro que se acuerda. Le ha sentido



HUMANIZAR

HUMANIZA LA INTERACCIÓN

Escucha



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente
#JADF18



HUMANIZAR

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Menos Bots Más Personas





BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



TODO VA HACIA EL VIDEO

50%

Recordamos de lo que
VEMOS Y OIMOS

80%

de los video se ven sin sonido en Fb
SUBTÍTUALOS

X4

Más seguidores si invitas
PIDE QUE TE SIGAN



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Superdrug
superdrug.com



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



19,5

Minutos de conexión LIVE recomendada para conseguir más engagement



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

Buzzsumo

@jaimefdezpuente

#JADF18



Average Interactions By Length of Facebook Video



60-90 Segundos

Snackable Content son los que tienen más engagement



VIDEO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



6 Segundos

Se ve más pero más frios



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

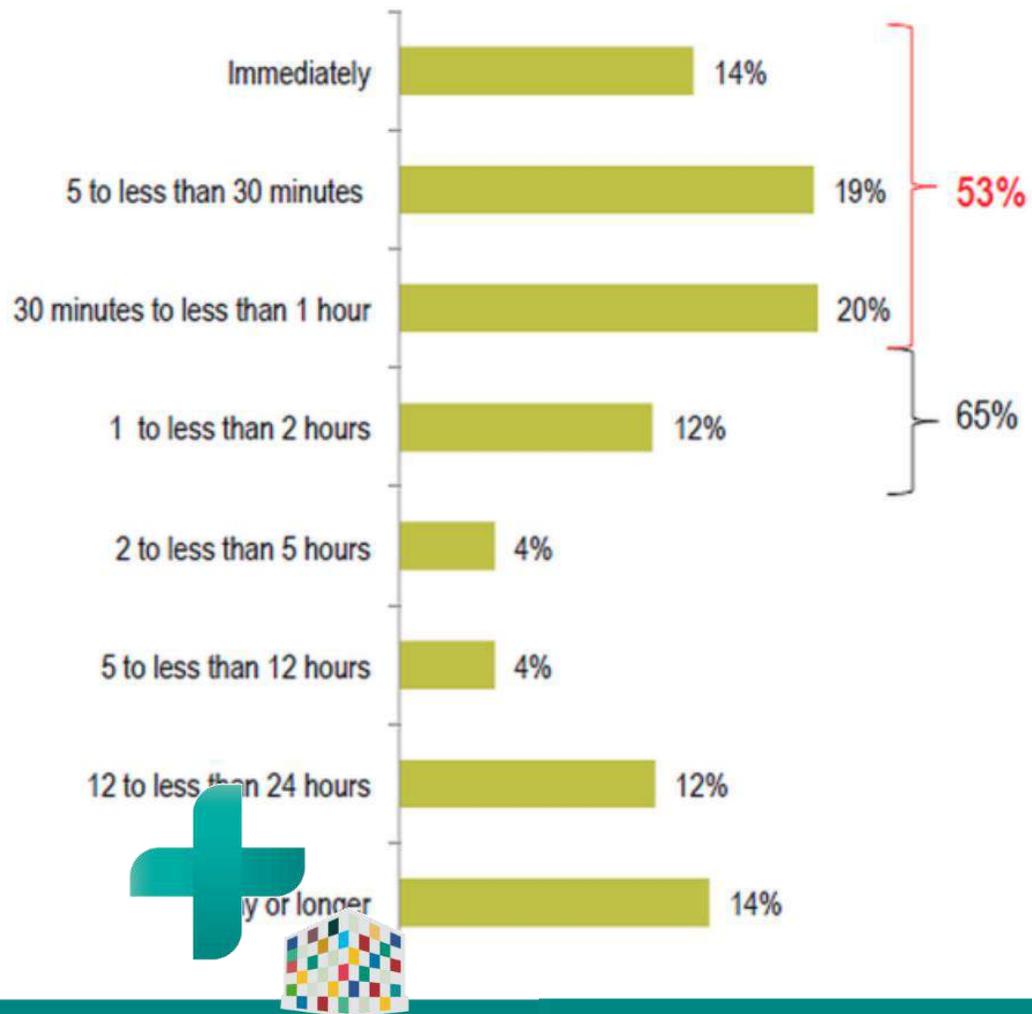


desmotivaciones.es

Es mas fácil pedir perdón,
que pedir permiso.

Expected Response Time for Brands on Twitter

RAPIDO



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



PASA ALGO
HAZ / DI ALGO



RAPIDO

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

RAPIDO



¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18





BRANDING

DIFERENCIARSE

PEOPLE
FIRST

DATA
AUTOMATIZAR

CONFIANZA

HUMANIZAR

VIDEO

RAPIDEZ

EXPERIENCIA
DE
CLIENTE

CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Economía de la Experiencia

El 1% marca esa diferencia

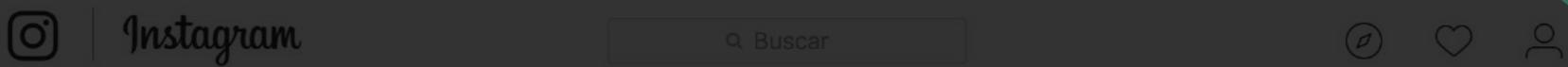
No es lo que tú digas que eres o haces, es lo que otros digan que eres o haces porque lo han experimentado.

De IMPRESIONES A EXPRESIONES





CX



farma_martamasi **Seguir** ...

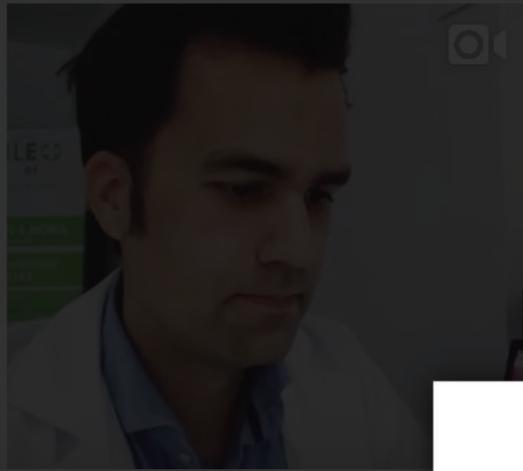
348 publicaciones 6,342 seguidores 3,246 seguidos

Farma Marta Masi Farma Marta Masi C/María De Molina 22 telefono: 676633781
Lda. C/ de S. Juan 1:30 C. de S. Domingo .Hacemos Envio A Domicilio
WWW.MARTAMASI.COM

No solo vender MAS ALLA DE LA TRANSACCIÓN

Tutoriales
Posología
Unboxing

PUBLICACIONES ETIQUETADAS



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Más que una Transacción EXPERIENCIA EN TIENDA

- Menos Muebles
- Más experiencias
- Mas Tiempo de Interacción
- Lucha contra el ROPO





CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



NO ME MOLESTES



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos



"El buen servicio no es sonreírle al cliente, sino lograr que el cliente le sonría a usted..."



Mike Scally.



CX

MARY KAY

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Lláname por mi nombre
**HAZME SENTIR
IMPORTANTE POR FAVOR**

“Todos tenemos un cartel colgado que dice, hazme sentir importante” Mary Kay Ash



2^a JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA | Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



*Hotel Casablanca
New York
3er Hotel en Tripadvisor*



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Cada vez más difícil compartir públicamente

2015 – 8 Veces cada contenido
2017 – 5 Veces cada contenido



2^a

JORNADA ANDALUZA DE DERMOFARMACIA

Málaga | 22 de noviembre de 2018



Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Farmacéuticos

CONFIANZA

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



El restaurante donde el precio depende de tus seguidores



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



EL MEJOR MARKETING DE HOY EN DIA – BOCA A BOCA Que cada Cliente te Traigan 10



CX

¡COMPARTE! ;-)

@jaimefdezpuente

#JADF18



Digital es una herramienta genial pero solo las personas pueden crear historias increíbles





¿HE HECHO UN GUUDJOB?
VALÓRAME EN
WWW.GUUDJOB.COM/VALORAME



#JADF18



¿Tenéis alguna pregunta?

