

A doctor in a white lab coat and blue scrubs is using a tablet in a pharmacy. The background shows shelves of medicine and a computer monitor.

**OLTRE LA
FEDELTA':**
*l'indagine "shopper"
del consumatore per
la comprensione e la
gestione della
relazione con i clienti*

Paolo Bertozzi
Head of Industryt Pharma&Healthcare

TradeLab

PHARMA & HEALTHCARE

analisi consulenza formazione

CAMPIONE SHOPPER



645 interviste somministrate in modalità CAWI

Socio-demografiche



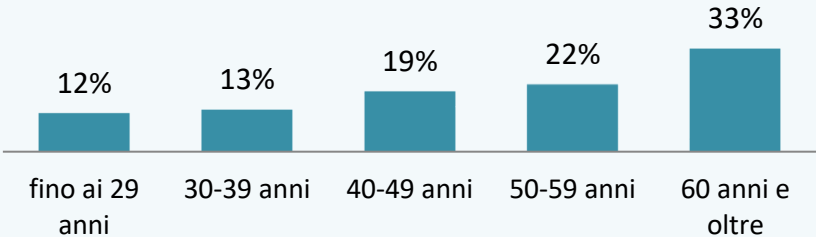
55%



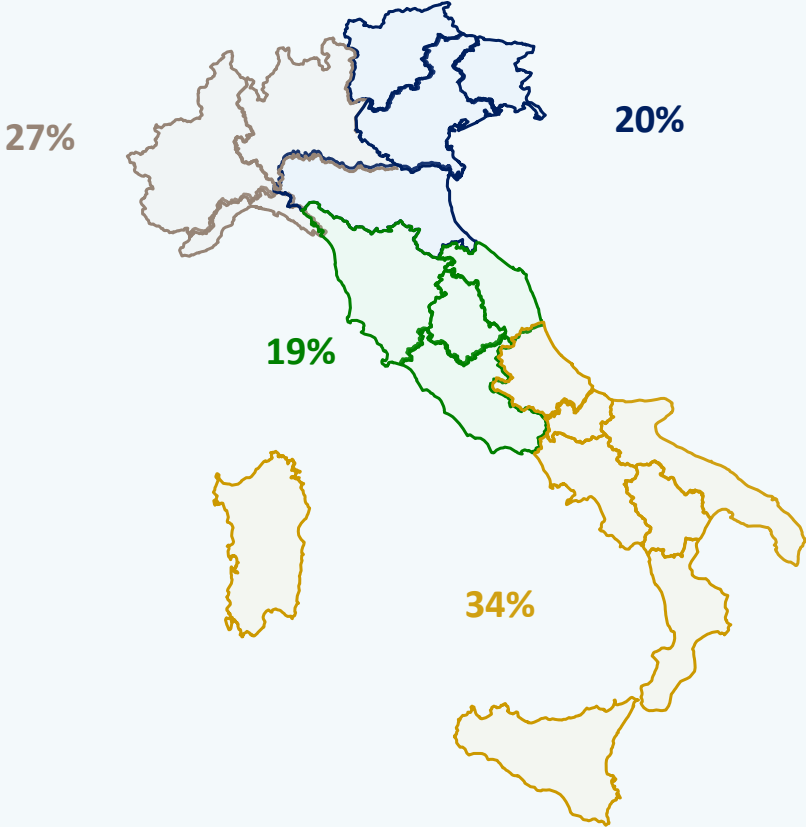
45%

50 anni

Età media



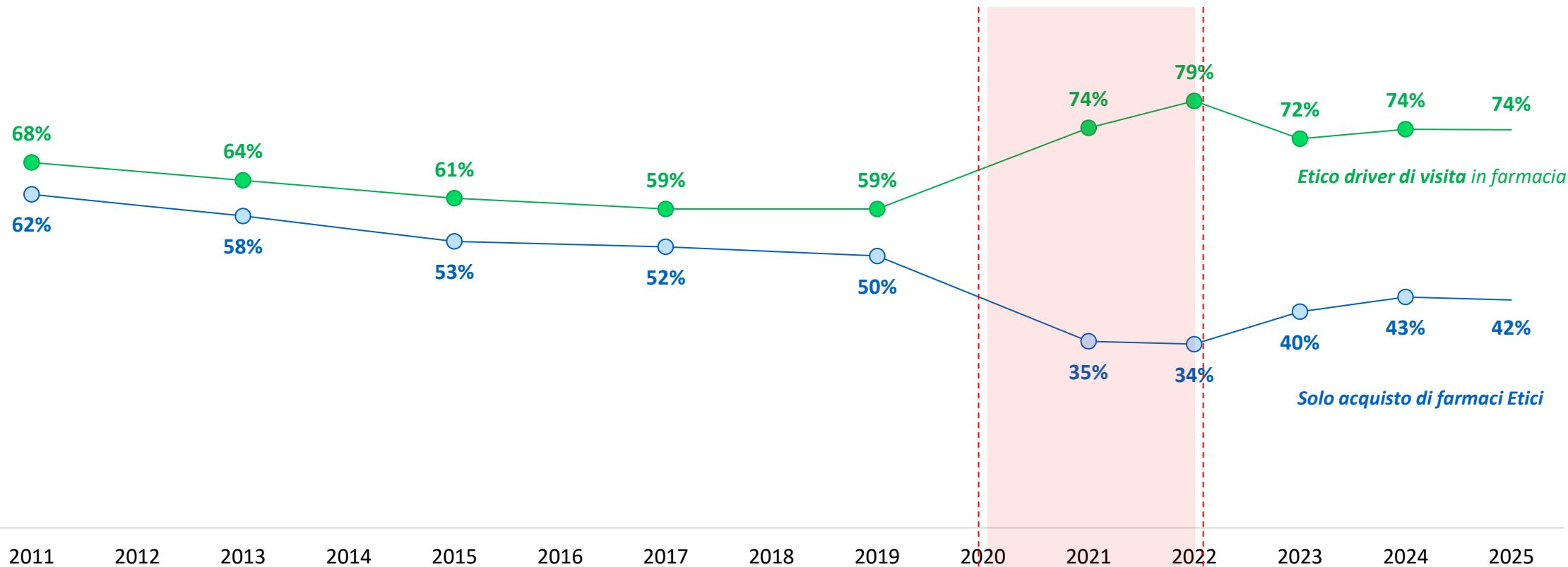
Area Geografica




Base: totale campione Shopper

ETICO DRIVER DI VISITA IN FARMACIA E ACQUIRENTI DI SOLO FARMACO ETICO

SERIE STORICA (2011-2025)



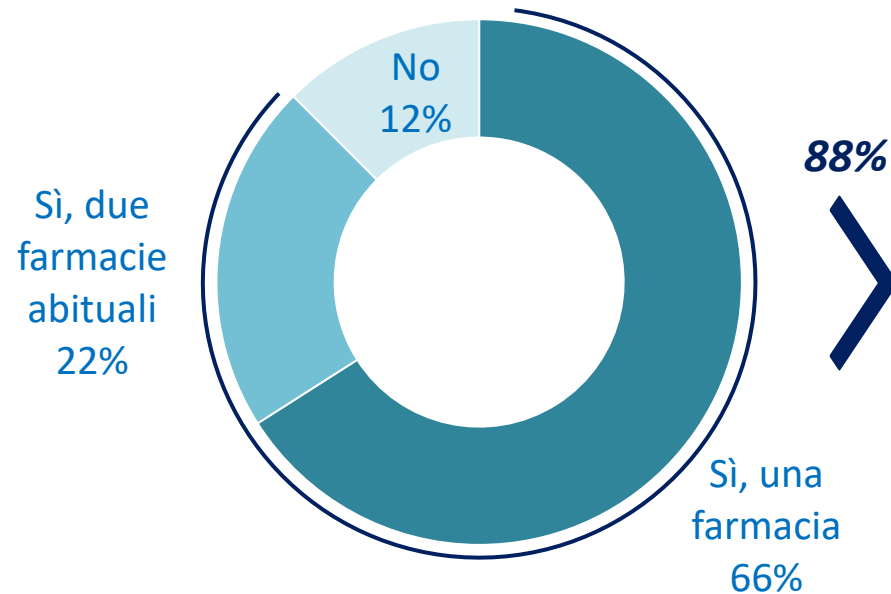
Stato emergenza
Covid-19 

Nota: A partire dal 2021, la rilevazione Shopper viene effettuata ogni anno. In precedenza, la cadenza era biennale

Base: totale contatti Farmacia

FARMACIA ABITUALE E MOTIVAZIONI DI SCELTA

«Hai una farmacia abituale in cui fai acquisti?»



88%

SHOPPER	SHOPPER	SHOPPER
2022	2023	2024
66%	65%	65%

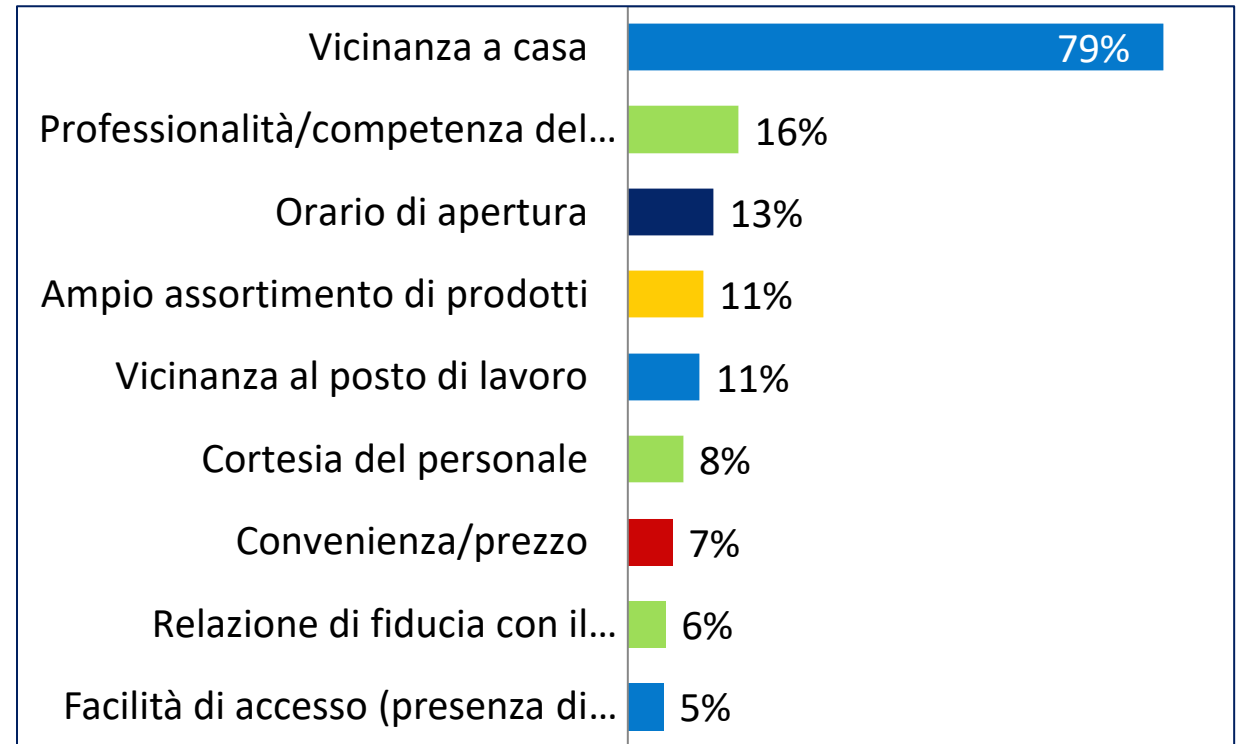
Fedeli a 1 punto vendita

66%

65%

65%

Quali sono le due principali motivazioni di scelta della farmacia?

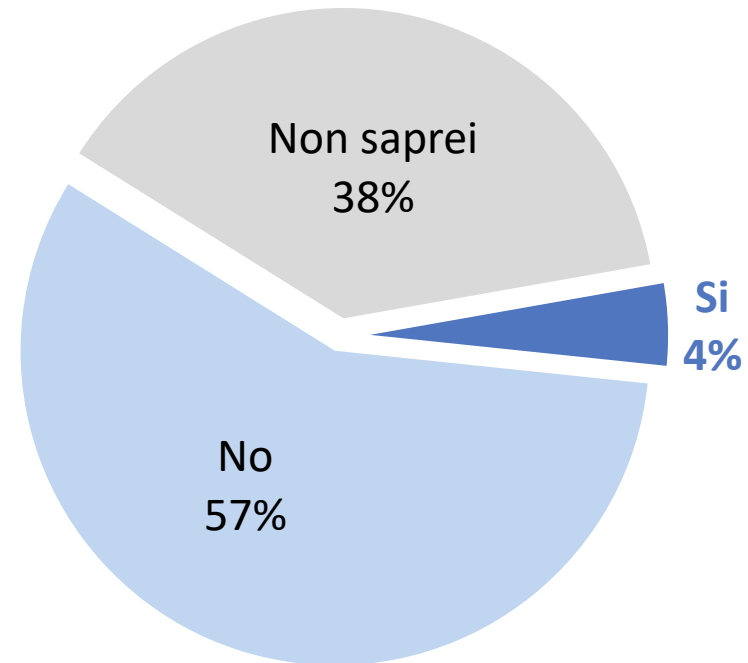


Base: coloro che hanno una o due farmacie abituali

Base: totale campione Shopper

AWARENESS APPARTENENZA A CATENE DELLA FARMACIA FREQUENTATA

«La farmacia/le farmacie che frequenti appartiene/appartengono a catene o network?»



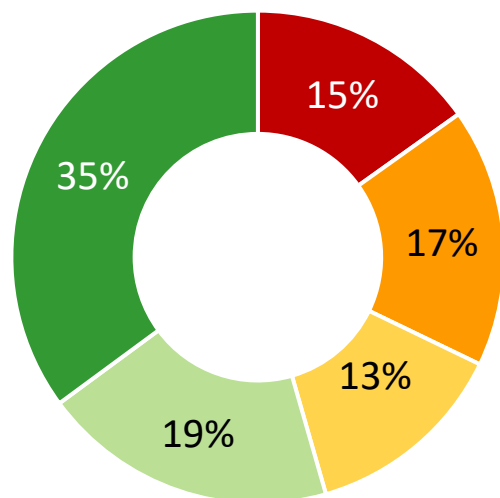
Base: totale campione Shopper



FIDELITY

«Quanto saresti interessato a una carta fedeltà per usufruire di offerte e vantaggi in farmacia?»

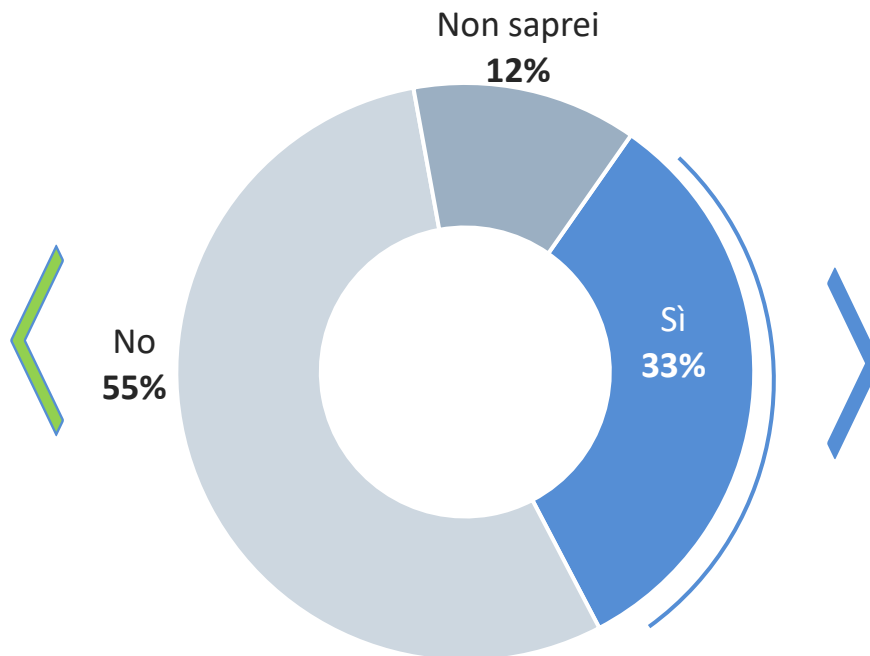
5,1 / 7



■ Bassa (1 e 2) ■ Medio bassa (3 e 4)

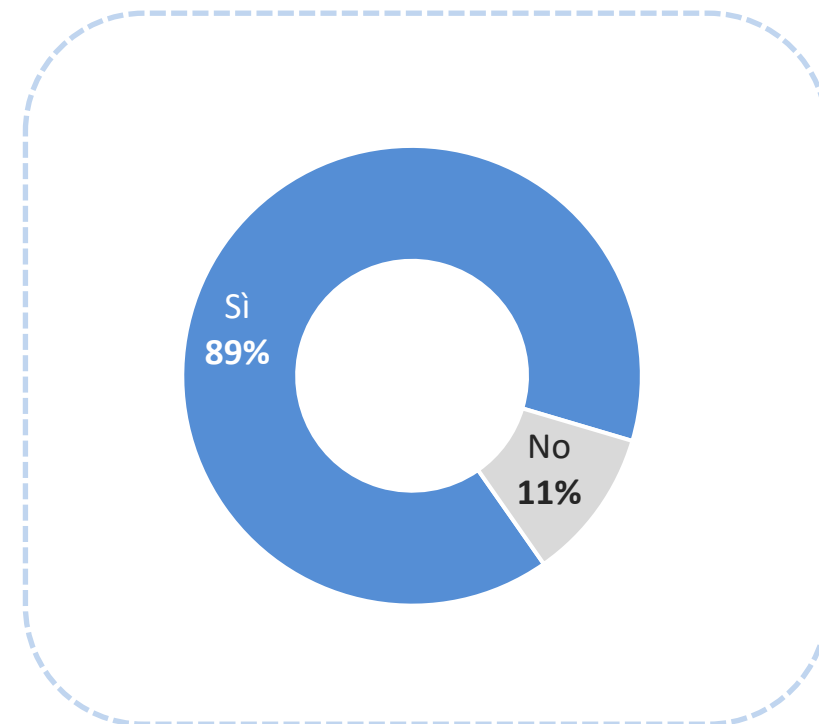
Base: coloro che non hanno o non sanno se hanno fidelity

«La tua farmacia di riferimento propone una carta fedeltà?»



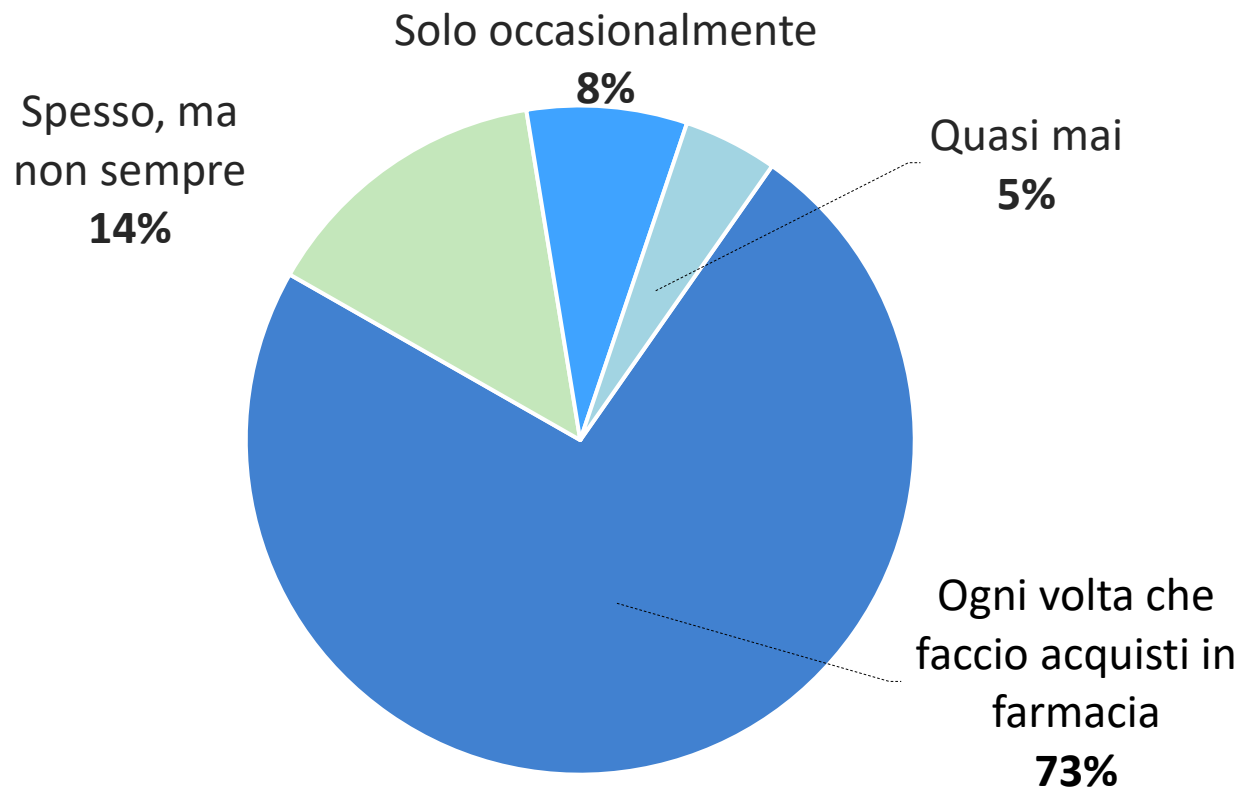
Base: coloro che hanno solo una farmacia abituale (solo 1 esclusi 2 o più)

«Sei iscritto al programma fedeltà della tua farmacia?»



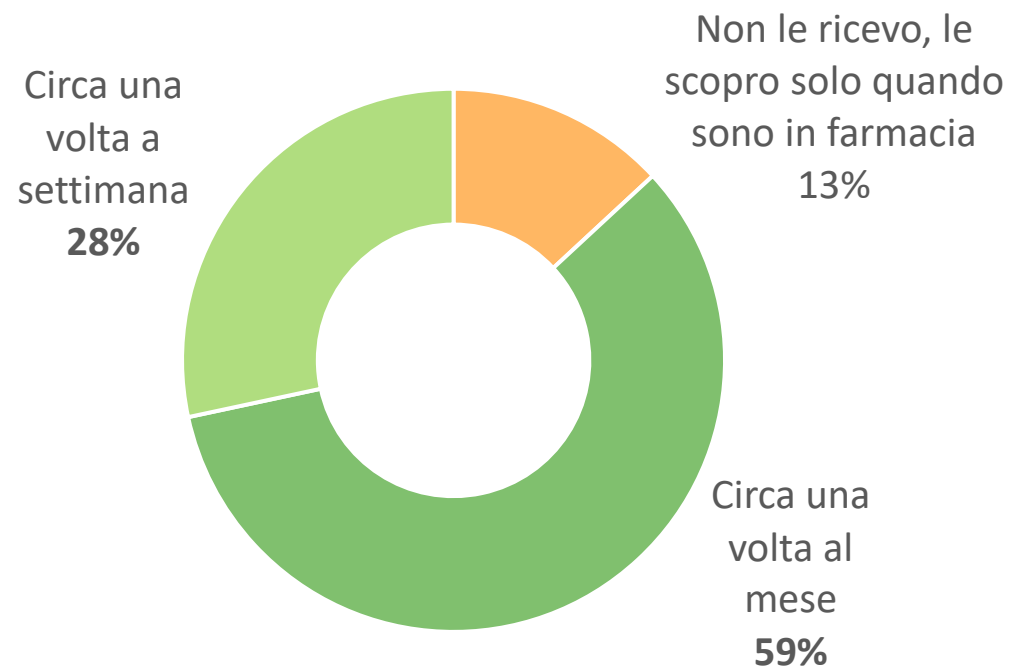
Base: coloro che sanno che la farmacia ha una fidelity

«Con quale frequenza utilizzi la carta fedeltà della tua farmacia?»



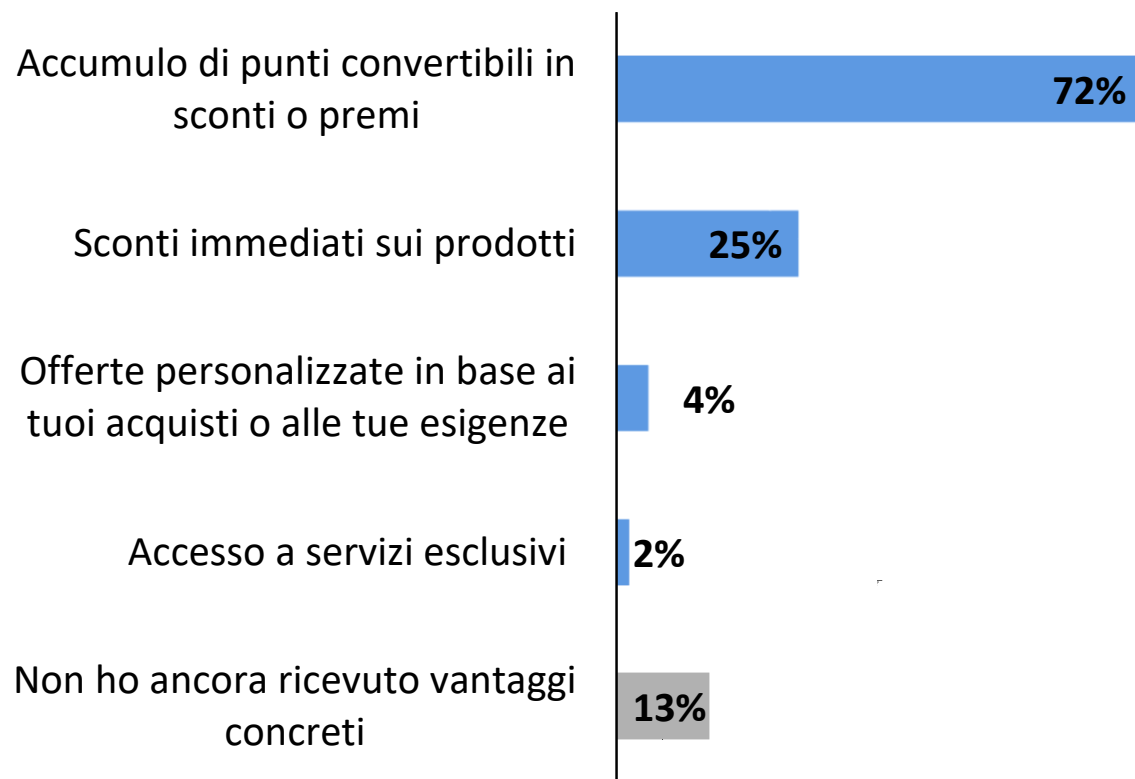
Base: utilizzatori fidelity

«Con quale frequenza ricevi le offerte personalizzate della carta fedeltà della tua farmacia?»

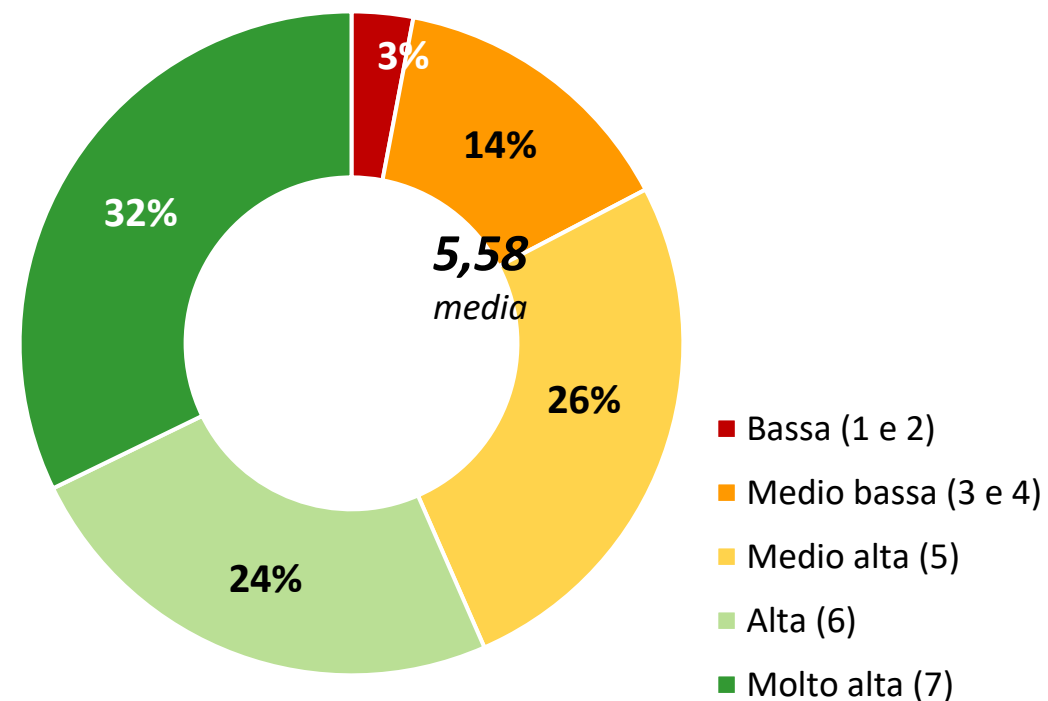


Base: utilizzatori fidelity

«Quali vantaggi hai ottenuto grazie alla carta fedeltà?»



«Quanto trovi interessanti i vantaggi offerti dalla carta fedeltà della tua farmacia?»



Base: utilizzatori fidelity



SISTEMI DI LOYALTY

***IF YOU WANT
(PRETEND)
LOYALTY
...
BUY A DOG***