

GUIA PRÁTICO APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

Aconselhe melhor para vender mais!



AGENDA

- ✓ O que é cross-selling?
- ✓ Panorama do mercado farmacêutico
- ✓ Comportamento do utente
- ✓ Introdução ao cross-selling no ambiente farmacêutico
- ✓ Estratégias de cross-selling
 - Técnicas de comunicação e erros comuns
 - Exemplos práticos
 - Exemplos ao balcão

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

O QUE É CROSS-SELLING?

Consiste em sugerir, de forma ética e fundamentada, **produtos complementares que apoiem e potenciem o tratamento principal**. Contribui para melhores resultados de saúde do doente e apresenta vantagens para a rentabilidade da farmácia.



Por exemplo, o utente apresenta sintomas gripais e solicita uma caixa de 30 doses de Oscilloccinum®. Além desta escolha, pode ser pertinente aconselhar Stodal®, para alívio da tosse, e Homeogene® 9 indicado para as dores de garganta – ambos complementam o tratamento dos sintomas mais comuns da gripe.

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

PANORAMA DO MERCADO FARMACÊUTICO

As categorias mais vendidas ao balcão são precisamente aquelas que criam **maiores oportunidades** para recomendar soluções complementares.

“E quais são as categorias de medicamentos que mais vendem em Portugal?”

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

PANORAMA DO MERCADO FARMACÊUTICO*



DORES MUSCULARES

2 438 777 UN. VENDIDAS
VALOR MERCADO: 36 241 892 €



DORES DE GARGANTA

2 099 035 UN. VENDIDAS
VALOR MERCADO: 21 182 950 €



CONSTIPAÇÕES/GRIPES

2 037 877 UN. VENDIDAS
VALOR MERCADO: 20 562 296 €



TOSSE PRODUTIVA

1 730 897 UN. VENDIDAS
VALOR MERCADO: 16 469 914 €

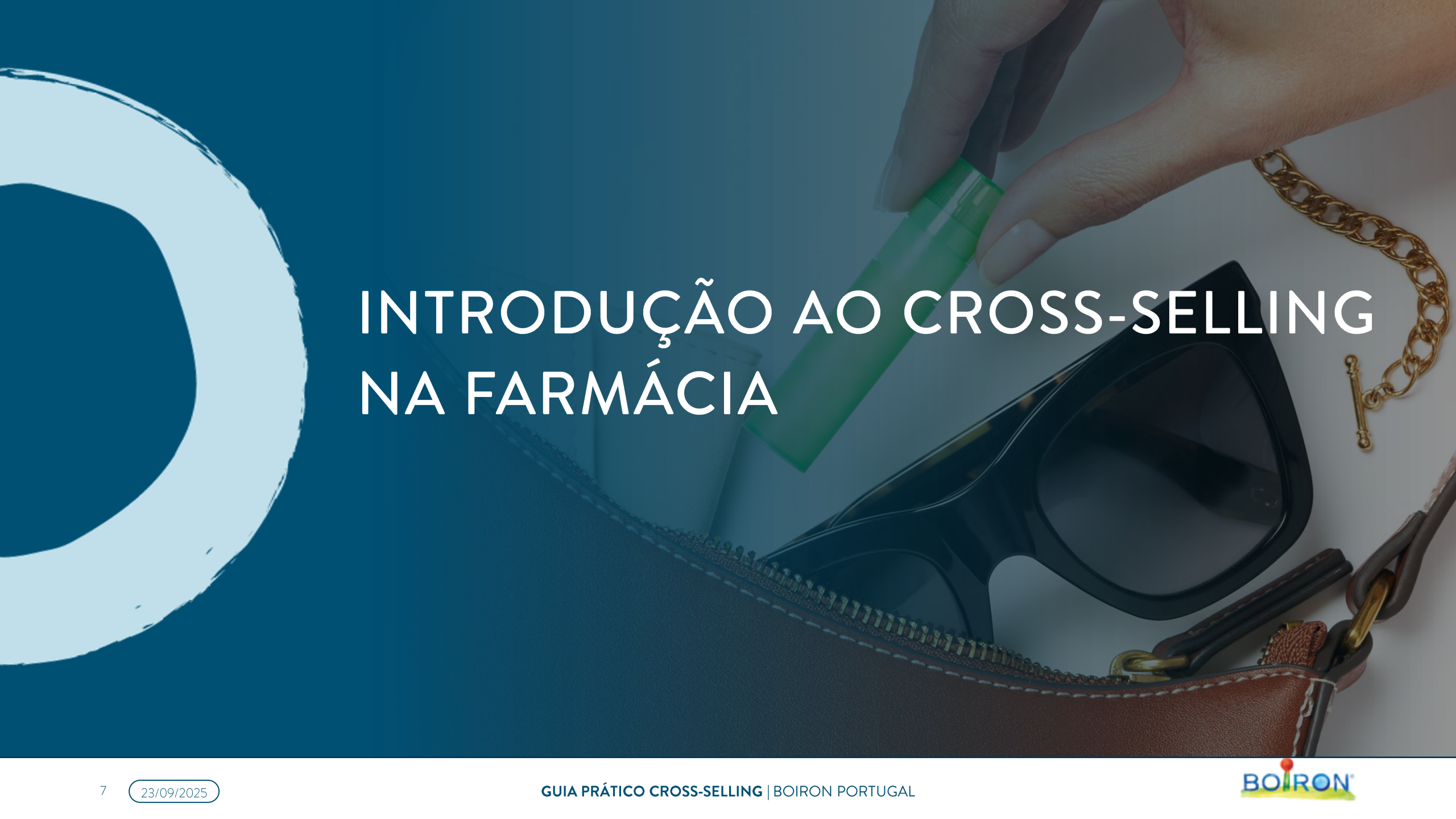
Fonte: IQVIA NATIONAL MARKET SELL OUT UNITS PH + PPH YTD 2025

*Dados de Janeiro a Agosto de 2025

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

COMPORTAMENTO DO UTENTE

TÓPICO	DADO PRINCIPAL	OPORTUNIDADE
Fidelização	3,6 milhões de portugueses têm cartão de fidelização na farmácia. Fonte: MARKTEST	Representa a oportunidade de mapear hábitos de consumo para recomendação de produtos complementares.
Consumer Health	O mercado Consumer Health (medicamentos OTC, suplementos e produtos autocuidado) tem projeção de crescer para 2,3 mil milhões até 2028. Fonte: IQVIA	Há potencial para explorar esses segmentos para impulsionar cross-selling.
Genéricos	No mercado dos genéricos, menos de 12% dos utentes compram o mais barato. Fonte: PORTUGUESE ECONOMY RESEARCH REPORT	O preço vira oportunidade de agregar valor com recomendações extra.
Satisfação	As farmácias são espaços de confiança, onde o farmacêutico é reconhecido como um promotor ativo do bem-estar. Fonte: PUBMED CENTRAL	As farmácias podem usar o cross-selling para melhorar a experiência, a satisfação e gerar mais valor.
Influência	A decisão de compra é mais influenciada pela sugestão do farmacêutico do que por recomendações pessoais, ou publicidade. Fonte: ARTIGO	Farmacêutico é um “trusted advisor” (conselheiro de confiança).

A hand holding a green highlighter, with sunglasses and a gold chain in the background.

INTRODUÇÃO AO CROSS-SELLING NA FARMÁCIA

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

INTRODUÇÃO AO CROSS-SELLING NA FARMÁCIA

Existem **quatro fatores essenciais** para o sucesso do cross-selling na farmácia:



Compreender o utente

Identificar o perfil e selecionar os casos em que o aconselhamento faz sentido.



Conhecer as necessidades

Propor soluções completas e personalizadas, em vez de simplesmente oferecer produtos adicionais.



Fazer perguntas no momento certo

Criar abertura para o diálogo e descobrir oportunidades de aconselhamento.



Justificar de forma fundamentada

Explicar a utilidade do produto, reforçando o valor para a saúde e bem-estar do utente.

O profissional deve sempre colocar o bem-estar do utente e da sociedade em geral acima de qualquer interesse pessoal ou comercial e assegurar o acesso a terapêuticas que cumpram critérios de qualidade, eficácia e segurança.



ESTRATÉGIAS DE CROSS-SELLING

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E ERROS COMUNS

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO	ERROS COMUNS
Escuta ativa Demonstrar interesse genuíno e evitar interromper. Reformular para confirmar compreensão.	Forçar a venda Impor em vez de aconselhar.
Perguntas abertas “Como se sente com este desconforto?” “Já experimentou outras soluções?” Ajudam a descobrir necessidades ocultas.	Sugestões genéricas Recomendar sempre o mesmo sem personalizar.
Linguagem clara e acessível Usar termos simples. Explicar os benefícios do produto complementar. Exemplificar com situações do dia a dia.	Excesso de informação Explicações demasiado técnicas ou longas.
Comunicação positiva Valorizar benefícios. Reforçar ideia de complemento. Ex.: “Muitos clientes sentem melhores resultados quando associam...”	Pouca escuta Não valorizar as necessidades do utente.
Fecho com empatia Validar a escolha: “A sua opção é adequada...” Deixar sempre a decisão final ao utente.	Falta de justificação Não explicar claramente o benefício.
  “Leve também este produto, é ótimo.” “Muitos clientes com os mesmos sintomas sentem alívio adicional com este produto, gostaria de conhecer melhor?”	Comparações negativas Criticar concorrentes em vez de valorizar a própria proposta.

APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

EXEMPLOS PRÁTICOS DE CROSS-SELLING: DORES MUSCULARES

O utente dirige-se à farmácia com **queixas de dores musculares moderadas**.

Recebe a recomendação do medicamento referência no mercado dos anti-inflamatórios tópicos.

Recomende o complemento ao tratamento:

COMPLEMENTO	UTILIZAÇÃO	POSOLOGIA
Arnica montana 9CH	Traumatismos, esforço físico, dor muscular pós-exercício.	5 grânulos de 1/1h espaçando conforme a melhoria dos sintomas.
Rhus toxicodendron 9CH	Dores articulares/musculares que agravam com frio e humidade.	5 grânulos 2x ao dia.
Ruta graveolens 9CH	Sobrecarga de tendões e ligamentos, entorses.	5 grânulos 2 a 4x ao dia.

COMPLEMENTE

COM

COMPLEMENTE

COM

COMPLEMENTE

COM



APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

EXEMPLOS PRÁTICOS DE CROSS-SELLING: DORES DE GARGANTA

O utente dirige-se à farmácia e **apresenta dores de garganta**.

É-lhe recomendado o medicamento reconhecido entre as pastilhas anti-inflamatórias.

Recomende o complemento ao tratamento:

COMPLEMENTO	UTILIZAÇÃO	POSOLOGIA
Apis mellifica 15CH	Dor de garganta com edema e ardor, que melhora com bebidas frias.	5 grânulos de 1/1h espaçando conforme a melhoria dos sintomas.
Mercurius solubilis 9CH	Dor de garganta com hipersalivação que agrava à noite.	5 grânulos de 2/2 horas espaçando conforme a melhoria dos sintomas.
Baryta carbonica 9CH	Amigdalites recidivantes em crianças/adolescentes.	5 grânulos por dia durante 6 meses.

COMPLEMENTE



COM



COMPLEMENTE



COM



COMPLEMENTE



COM



APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

EXEMPLOS PRÁTICOS DE CROSS-SELLING: ESTADOS GRIPAIS

O utente está com **gripe e com sintomas como febre e dores no corpo**.

É-lhe recomendado o medicamento mais vendido no mercado dos antigripais.

Recomende o complemento ao tratamento:

COMPLEMENTO	UTILIZAÇÃO	POSOLOGIA
Gelsemium 9CH	Síndromes gripais com cefaleia, prostração e tremores.	5 grânulos de 6/6h durante 4 dias.
Influenzinum 15CH	Estados pós-gripais, fadiga residual e tosse.	10 grânulos, assim que possível, repetir 1x por semana.

COMPLEMENTE



COM



COMPLEMENTE



COM



APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

EXEMPLOS PRÁTICOS DE CROSS-SELLING: TOSSE

O utente queixa-se **de tosse com muita expectoração**.

É-lhe recomendado o xarope reconhecido no mercado dos expectorantes.

Recomende o complemento ao tratamento:

COMPLEMENTO	UTILIZAÇÃO	POSOLOGIA
Antimonium tartaricum 5CH	Expectoração espessa, dificuldade em expectorar.	5 grânulos 1/1h espaçando conforme a melhoria dos sintomas.
Mercurius solubilis 9CH	Expectoração acompanhada de hipersalivação.	5 grânulos de 2/2 horas espaçando conforme a melhoria dos sintomas.

COMPLEMENTE



COM



COMPLEMENTE



COM



APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

EXEMPLOS AO BALCÃO

COMPLEMENTO	PATOLOGIA	O QUE NÃO DIZER	ABORDAGEM AO BALCÃO
Rhus toxicodendron 9CH	Dor articular agravada pelo frio e humidade	✗ “O Rhus toxicodendron é ótimo para as articulações, leve também.”	✓ “Disse-me que a dor agrava quando o tempo está mais frio? Além do medicamento A, o Rhus toxicodendron 9CH é utilizado para esse tipo de desconforto.”
Baryta carbonica 9CH	Amigdalites recidivantes em crianças/adolescentes	✗ “Se é para uma criança, recomendo Baryta carbonica, leve também.”	✓ “Se a situação é de amigdalites recorrentes num adolescente, além do medicamento B, pode utilizar a Baryta carbonica 9CH, para prevenir a repetição destes episódios.”
Influenzinum 15CH	Fase pós-gripe, fadiga e tosse residual	✗ “Além do medicamento B, recomendo Influenzinum, ajuda muito.”	✓ “Para além do tratamento com o medicamento C, quando há fadiga e tosse persistente após a gripe, pode ser útil o Influenzinum 15CH, para reduzir a sensação de cansaço residual e ajudar na recuperação completa.”
Antimonium tartaricum 5CH	Expetoração espessa e dificuldade em expetorar	✗ “Quer levar também Antimonium tartaricum? É bom para a tosse.”	✓ “Está a usar o medicamento D para ajudar a fluidificar o muco, certo? Como refere que tem dificuldade em expetorar, pode beneficiar de associar Antimonium tartaricum 5CH.”



APRENDA A FAZER CROSS-SELLING AO BALCÃO

Se tiver alguma questão, contacte-nos

CONTACTE-NOS

myboiron@boiron.pt