

CLINIC-CANVAS

design de serviços farmacêuticos

Responsável _____

Data _____

Empresa _____

CULTURA ORGANIZACIONAL

A farmácia tem vocação para esse serviço?
O que a liderança e alta-gestão pensam do assunto?
O que supervisores e gerentes pensam?
O que farmacêuticos e equipe de loja pensam?



LEGISLAÇÃO

A legislação permite o serviço?
O que a legislação exige que eu tenha?
O que eu precisaria adequar?



MERCADO

Existe demanda do ponto de vista do mercado?
O que outras empresas estão fazendo?
No Brasil, no meu Estado, na minha cidade/região?



ONDE O SERVIÇO ACONTECE

Que infraestrutura de atendimento é necessária para o serviço?



PÚBLICO-ALVO

Quem são os beneficiários diretos e indiretos?
Quem são os clientes? Que necessidades eles tem?



QUANDO SERVIÇO ACONTECE

Em que momento da jornada de compra o serviço é oferecido e entregue?
Quantos atendimentos são necessários para entrega do serviço?
Como o serviço se encaixa no fluxo da farmácia?



COMO SERVIÇO ACONTECE

Qual é o passo a passo do serviço?
Que equipamentos são necessários?
Que insumos? Que materiais? Que software?



SERVIÇO

Qual é o serviço? Como ele se chama?



QUANTO CUSTO O SERVIÇO

Quanto é o custo do setup do serviço?
Quais são os componentes mais importantes de custo?
Qual poderia ser o preço para o cliente?
Há outras formas de sustentar o serviço além do pagamento direto pelo cliente?



PROFISSIONAL

Que perfil deve ter o profissional para o serviço? Quais competências?



BENEFÍCIOS (PACIENTE E CLIENTE)

Quais são os ganhos para o paciente?
Que "dores" do paciente o serviço resolve?
Quais são os potenciais riscos para o paciente?



COMUNIDADE

O serviço faz sentido na comunidade onde estamos?
O que os clientes e os beneficiários pensam da ideia? Existe demanda? Eles pagariam por isso?



BENEFÍCIOS (EMPRESA E INTERNO)

Quais serão os ganhos para a empresa?
Quais serão os ganhos para os profissionais (farmacêuticos, atendentes, gerentes, etc)?

