

Sorridi che il mondo ti sorride

La "Farmacia del benessere"
dà spazio all'importanza del sorriso.
A partire da quello che regala
ogni giorno ai clienti

La connessione tra salute e bellezza è sempre più stretta nel percepito e nelle esigenze del consumatore. Ne è sensibile anche il settore dell'oral care, dove gli acquisti sono guidati dal

desiderio/bisogno di associare la funzionalità legata all'efficacia nella prevenzione dei disturbi di denti e gengive, al risultato estetico sintetizzato dall'imperativo "denti sani e più bianchi"!

Denti macchiati e poco curati inducono infatti molte persone ad autolimitare inconsapevolmente o consapevolmente il sorriso, per esempio coprendosi la bocca con la mano, con il risultato di inibire la spontaneità espressiva.

Ecco che l'offerta di bellezza introduce a pieno diritto l'oral care non solo per un fatto funzionale e di benessere, ma anche come parte dell'immagine personale.

E, come visto in altri ambiti, laddove il bisogno si fa più specifico e sofisticato la Farmacia può rappresentare il "porto sicuro" del consiglio, che garantisce un'affidabile sinergia tra salute e bellezza.

Ma perché una dentatura sana è sempre più importante nella cura di sé?

Una questione di aspetto esteriore, certo, ma che affonda le sue ragioni in qualcosa di più profondo e trasversale al raggiungimento del pieno benessere personale e, estremamente rilevante, di quello relazionale.

Un sorriso sano e smagliante migliora il nostro aspetto proprio nella parte più esposta allo sguardo... e al giudizio degli altri: il viso.

Poter contare sulla sua gradevolezza ci rende più sicuri nelle relazioni, innescando così un circolo virtuoso che contribuisce a soddisfare due ambizioni universali: **la soddisfazione personale e l'affermazione sociale.**

Le regole del gioco sono semplici: **siamo universalmente attratti dalle persone solari!**

Al sorriso associamo quella benevolenza e simpatia verso di noi che ci rassicurano, ci fanno sentire accolti. Il sorriso, in sintesi, è ciò che ci permette di entrare in sintonia con l'altro.

Da sempre potente alleato nella comunicazione

personale e professionale, è capace di creare una immediata connessione empatica e a volte anche di disarmare chi si propone con piglio ostile. È apertura all'altro, messaggio semplice e diretto di disponibilità e interesse che mette a proprio agio chi lo riceve infondendogli benessere.

Va da sé che nella formula della "farmacia del benessere", insieme al consiglio esperto, il sorriso diventa ingrediente quotidiano indispensabile. Eppure, nella pratica, non sembra essere sempre scontato. Capita ancora che, varcando la soglia di una farmacia, ci si imbatta in un'accoglienza distratta... a volte fin troppo parca di sorrisi. Un'atmosfera che non invita certo il cliente a sentirsi ospite gradito e accudito, e che tantomeno lo incoraggia ad approfittare della cortesia offertagli e della sensazione positiva percepita per espandere gli obiettivi della sua shopping expedition.

Con il sorriso si vende

Nella comunicazione non verbale volontaria per la vendita, in tutte le cerimonie di vendita nel mondo retail e in quello dei servizi per il benessere, **la prima importante regola è: guarda il cliente e sorridi.**

Ma il sorriso efficace, intendiamoci, è quello spontaneo. Stamparsi uno "smile" in faccia ogni mattina non basta... e per fortuna!

Quello artificioso e posticcio non sortisce alcun effetto positivo. Il motivo è la **disarmonia**: gli occhi non sorridono, gli angoli della bocca non vanno all'insù ma verso i lati. Il nostro cervello primitivo infatti percepisce ed elabora l'incoerenza a monte, rivelatrice di bugia o minaccia. E così il sorriso finto ha un esito opposto a quello voluto.

Sorriso e benessere, una stretta connessione

La ricerca scientifica e gli studi sociali lo confermano: **chi ride e sorride vive più a lungo e meglio.**

L'impatto concreto sulla salute e sul benessere è riscontrato a livello cerebrale, dove vengono attivate le aree della ricompensa e del piacere con l'aumento della produzione di ormoni come adrenalina e dopamina che liberano endorfine ed encefaline ed il blocco della produzione degli ormoni



Sarah Cossu

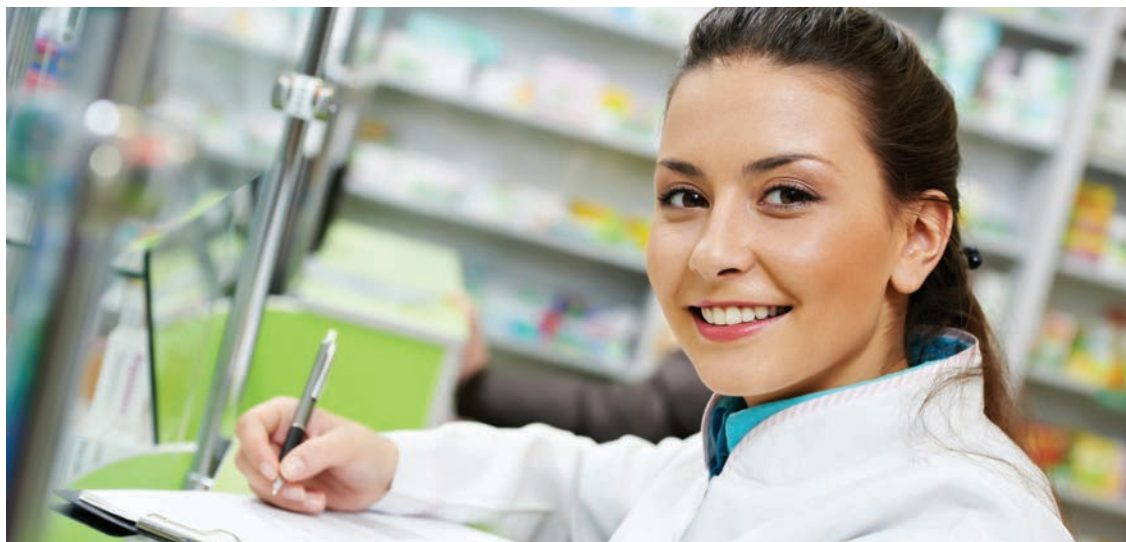
Professionista in marketing communications, vendita e HR empowerment nei settori salute e bellezza. È consulente direzionale, business coach, trainer di ventennale esperienza.

Managing director di We! Wellness, con la sua squadra opera per primarie aziende del consumer healthcare e della cosmesi.

Da oltre 15 anni è al fianco dei farmacisti in laboratori di formazione, consulenza e coaching mirati alla competitività, con particolare focus sulla crescita dell'extra-farmaco, dell'automedicazione e della valorizzazione dei servizi.

Le chiavi del suo approccio: concretezza, valorizzazione della squadra, visione strategica.





“

Il sorriso contagioso in farmacia non è solo uno strumento di comunicazione, ma un gesto coerente con la missione sincera ed etica di benessere

”



**WE WELLNESS
BY WE PROJECT Srl**
Via Wildt, 19/3
20131 Milano
Tel 02.89456312
Fax 02.99985681
info@we-wellness.com
info@imageconsultinglab.it
we-wellness.com
www.imageconsultinglab.it

dello stress, come il cortisolo.

Anche la respirazione e la circolazione sanguigna traggono vantaggio dal buonumore; quando si ride, infatti, la respirazione diventa più profonda, cosa che favorisce l'ossigenazione e la circolazione del sangue. L'ossigenazione generalizzata di tutte le cellule dell'organismo, inoltre, può contribuire alla rigenerazione dei tessuti e stabilizzare molte funzioni corporee, contribuendo così all'efficienza del sistema immunitario.

E in fatto di bellezza ricordiamo quanto il sorriso, *fitness per il benessere psicofisico dagli effetti "anti-age"*, a volte venga limitato da approcci sconsiderati a lifting e botox, davanti ai quali è difficile non dire *"quanto saresti più giovane e più felice se solo riuscissi a sorridere!"*.

Eh sì, perché il nostro cervello, nella perfetta ecologia dei suoi processi, ama la coerenza e dal sorriso sul nostro volto deduce l'opportunità di innescare e diffondere la sensazione globale di benessere più coerente.

Sorridere fa bene a noi... e fa bene agli altri.

Lo sanno bene gli operatori della salute e i medici impegnati anche nelle sfide più difficili e nei reparti di ospedale in cui è evidente e tangibile la connessione tra lo stato d'animo del paziente e il processo di guarigione. Il loro sorriso e il clima che instaurano attorno al paziente e alla famiglia è a pieno titolo supporto alla terapia.

Alla base del **contagio emotivo del sorriso** c'è l'attività dei **neuroni specchio** che innescano un "sistema di mirroring" non solo motorio ma anche visivo ed emotivo. Ciò che vediamo fuori da noi, anche sul volto della persona che abbiamo davanti, accende aree cerebrali corrispondenti nel nostro cervello, generando un vissuto "come se" fossimo protagonisti del gesto o dell'emozione.

Attraverso questo meccanismo i neuroni specchio ci consentono dunque di comprendere meglio ciò che accade intorno a noi, di imparare per imitazione e di **entrare in empatia con ciò che provano i nostri simili**.

Così, come una persona che piange suscita in noi tristezza, allo stesso modo una persona che sorride suscita in noi un'emozione positiva che ci induce, in una dinamica a specchio, a sorridere a nostra volta.

Il sorriso contagioso in farmacia, quindi, non è solo uno strumento di comunicazione, ma un gesto coerente con la missione sincera ed etica di benessere.

Sorridere alimenta l'energia sul lavoro

Il buonumore funziona anche come un carburante ad alte prestazioni che aiuta a sostenere al meglio l'impegno quotidiano nella relazione, sia con i clienti che con i colleghi.

La capacità di sdrammatizzare quando opportuno, di fare e ridere di una battuta detta al momento giusto, così come il saper sorridere di se stessi, sono tutti strumenti potenti al servizio del benessere individuale e di tutta la squadra. Strumenti che allentano lo stress e la fatica mentale rendendo la giornata più piacevole e produttiva.

Certo, nel quotidiano, con clienti, capi e colleghi non è sempre facile sfoderare un sorriso spontaneo. Ma un trucco che aiuta c'è, lo suggeriscono con efficacia queste parole di Benjamin Franklin:

«Cerca negli altri le loro virtù».

Come insegniamo nella *Beauty Coach Masterclass*, **il sorriso è un'arte che nasce innanzitutto da un lavoro su se stessi e sulla propria rete di connessioni**, con qualche trucco sull'attivazione di risorse conscie e inconscie, la condivisione di valori e il coaching reciproco tra colleghi.

Tutto per sostenere i clienti che coglieranno e gradiranno la differenza.

È veramente difficile resistere alla competenza e alla qualità dei servizi quando sono accompagnati da un sorriso autentico!

Se avete ancora dubbi, provate per credere: assumete un'espressione accigliata davanti a una persona che sorride. Quanto riuscite a resistere prima di cedere al sorriso? ■

Sarah Cossu