

# L'anno che verrà. La professionista della bellezza che sarò

Lo sguardo adesso, anche se tra mille incertezze, è verso il futuro

“ Un nuovo anno è sempre un nuovo capitolo della propria storia personale, professionale, imprenditoriale. ”

**N**on potremo godere di un vero e proprio rito catartico che spazzi via in toto il peso emotivo e le criticità vissute in questi mesi; ancora dovremo convivere con le conseguenze della pandemia e imparare giorno dopo giorno a navigare nella nuova normalità. Ma ciò che è in nostro potere è scegliere il giusto approccio a bilanci e progetti. Concludo così questo ciclo di articoli con una riflessione sui nostri futuri comportamenti, quelli più utili per il nuovo inizio, che possano renderci più forti e resilienti.

Il primo e fondamentale, che può apparire controintuitivo vista la voglia di voltare pagina, è fermarci a pensare a cosa abbiamo vissuto, a come abbiamo risposto all'emergenza, tra reattività sul day by day e capacità di tenere una visione di medio e lungo termine. Ed è importante richiamare cosa abbiamo imparato in questo 2020 davvero singolare, che ha messo alla prova l'umanità, a livello globale.

Come sempre nei momenti di crisi e stravolgimenti profondi, mettiamo in campo risorse personali e di squadra inaspettate e abbiamo anche occasione di cogliere in modo ancora più vivido cosa ci ruota attorno, chi sono i nostri compagni di viaggio, qual è lo scenario competitivo. È una fase di awareness, di consapevolezza profonda e schietta con se stessi e con l'équipe.

Scopriremo che in questi lunghi mesi faticosi il mondo intorno è cambiato e noi insieme a lui. E questo significa che abbiamo, giocoforza, messo in campo la flessibilità necessaria per sviluppare nuove competenze, per accedere a nuove risorse che a volte neanche pensavamo di avere, e per guardare le cose da nuove angolazioni. Con questa panoramica aperta possiamo davvero fare un bilancio utile.

Tra le soft skills che abbiamo affinato, alcune da oggi in poi sono davvero indispensabili. E ci occorre rafforzarle. Ricordarne alcune in forma di "check list" può aiutare la riflessione personale e di team:

- la creatività alleata della flessibilità, che ci aiuta ad "inventare" soluzioni per nuove sfide,
- il coraggio di sperimentare, libero da un'eccessiva pretesa di perfezione,
- la capacità di seguire e "registrare" attivamente i cambiamenti continui dei consumatori a cui ci rivolgiamo,
- la consapevolezza che oggi più che mai è fondamentale lavorare sulla relazione che porta alle vendite, piuttosto che sulle vendite in sé,
- quindi l'empatia necessaria per comunicare in modo proficuo con ogni cliente che abbiamo davanti,
- nonché la capacità di sorridere con gli occhi...



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



ora che principalmente a loro dobbiamo affidare l'espressività del nostro viso,

- la curiosità di guardare ciò che fanno gli altri, come affrontano e reagiscono alle stesse cose che accadono a noi, e insieme l'abilità di farne tesoro e declinarlo nella nostra realtà,
- la capacità, tra professionisti, di fare rete e di condividere in contesti protetti informazioni ed esperienze preziose,
- la capacità di riconoscere i veri partner, quelli che sfoderano autentico e valido aiuto quando serve.

Concetti, questi, che torneranno familiari ai molti farmacisti e beauty coach che con la mia squadra we-wellness, anche all'interno dell'accademia *Pharmacy Beauty Coach* abbiamo seguito in questi mesi con progetti speciali dedicati al momento extra-ordinario. E ancora lo faremo.



Un piccolo grande bilancio è importante perché è il punto di partenza per preparare una strategia solida e a misura delle nostre esigenze, della nostra professionalità, della nostra impresa. Se riteniamo di non essere ancora abbastanza strutturati nelle skills viste sopra, non possiamo più rimandare. È arrivato il momento di arricchirci e diventare più solidi su ogni fronte. Crescere, aggiornarsi, formarsi, confrontarsi continuamente sapendo scegliere con intelligenza insegnanti, partner, mentori... sarà l'abilità da affinare sopra ogni cosa. Perché mai come adesso la proposta di soluzioni è ampia e con essa la confusione. Arriveremo così più attrezzati al secondo step, immaginare e pianificare il futuro con la flessibilità che ha alimentato quest'anno la nostra resilienza umana e aziendale: "Che farmacia voglio essere per i miei clienti attuali e nuovi? Quale Beauty Coach voglio essere, visto il contesto e i cambiamenti che man mano prendono forma nelle mie clienti?" Una macro-domanda che ne sottende altre,

tra queste:

- In che modo la mia professionalità può essere un valore prezioso per loro?
- Quali competenze specifiche mi occorrono per dare risposte alle loro esigenze in costante evoluzione, e per farlo con tempestività?
- Cosa serve al mio reparto per continuare ad essere, o diventare, un punto di riferimento per la bellezza e il benessere sicuro, affidabile, rassicurante e gratificante?

La saggezza popolare ci dice che "il bisogno aguzza l'ingegno". E tra i progressi di questo difficile anno c'è l'apertura all'apprendimento continuo grazie alla modalità di formazione a distanza che ha consentito di intensificare e rendere capillari gli interventi.

I dati parlano: l'e-learning ha avuto un'impennata significativa in tutto il mondo. Nel nostro Paese, nel solo mese di marzo, l'incremento tra corsi online e congressi via web è stato del 60% (dati Intermeeting).

Ma le infinite e accessibili proposte a portata di un click non garantiscono di per sé una buona soluzione, e anche nella scelta della formazione a distanza si maturano man mano la competenza e la capacità di discernimento.

Accogliamo quindi il 2021 con la speranza di riabbracciare presto in aula i farmacisti coach del consiglio e le pharmacy beauty coach. Allo stesso tempo abbiamo però una nuova certezza, figlia del 2020: potremo seguirvi ancora di più, ogni giorno, ovunque siate, in modo facile e insieme sempre super efficace.

Nell'era dell'omnicanalità la crescita non ha confini. ■

Sarah Cossu



**Sarah Cossu**

*È esperta di comunicazione e vendita nel settore beauty & wellness, professional coach e trainer di ventennale esperienza. Managing director di We! Wellness, con la sua squadra opera per primarie aziende farmaceutiche e cosmetiche in progetti innovativi di trade marketing e nella formazione di reti di trainer e agenti. Da oltre 15 anni è al fianco dei farmacisti in laboratori di formazione e coaching mirati alla competitività. È direttore e Master trainer dei progetti pharmacybeautycoach.it e [www.farmacistacoachsalute.it](http://www.farmacistacoachsalute.it)*