

“Antes el concepto de farmacia era mucho más estático, ahora todo se mueve constantemente”



LA FARMACIA PAREJA, EN SABADELL, HA SABIDO RENOVARSE A TRAVÉS DE SU ÚLTIMA REFORMA, Y DE ESTE MODO ADAPTARSE PARA OFRECER A SUS CLIENTES EL CONSEJO, EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN PERSONALIZADA QUE NECESITAN.

Se trata de una farmacia que lleva 47 años abierta, de los cuales 45 ha estado en manos de la familia de **Manuel Pareja**, el farmacéutico que la dirige en la actualidad. Su madre la compró, y él lleva veinte años trabajando en ella. En la actualidad el equipo está formado por tres farmacéuticos y siete auxiliares, y trabajan los 365 días del año en horario continuado.

Pareja tiene las ideas muy claras sobre el papel que la renovación desempeña en el actual mundo farmacéutico. *“Hace unos quince años hice la primera reforma, y al cabo de diez años necesité hacer otra, pero con la crisis me tuve que parar, esperamos para hacerla hasta 2014, y acabamos el año pasado. Estoy muy contento con el resultado. He aumentado el número de tickets y el ticket medio, también la facturación y la rentabilidad, y eso me permite decir que podré pagar el robot en tres años; y la inversión la amortizaré en cinco o seis años seguro. Lo que pasa es que seguramente tendré que volver a invertir, porque ahora hay que renovarse constantemente, ya no llega con hacer reformas cada 10 ó 15 años. Antes el concepto de farmacia era mucho más estático, ahora todo se mueve constantemente”*.

Para la creación de esta nueva farmacia contó, entre otros, con la ayuda de la consultora **Asun Arias**, de su entera confianza, quien preparó la categorización de la farmacia, la distribución del producto, etc.

### Dos farmacias en una

La farmacia consta de dos locales muy diferenciados, de 90 metros cuadrados cada uno, que no conectan por la planta baja sino por la superior. Los otros dos pisos de arriba suponen otros 180 metros, y es donde han ubicado el robot y el almacén.



**“LA DIFERENCIA ENTRE  
LOS DOS LOCALES  
NO ES MEDICACIÓN Y  
PARAFARMACIA, ES TIPOLOGÍA  
DE VENTA, EL TIEMPO QUE  
TIENE EL CLIENTE PARA ESTAR  
CONMIGO”**

La opción por la que ha optado Manuel Pareja ha resultado ser un éxito, el gran aspecto diferencial de la farmacia. *“La solución de éxito es que trato diferente a los clientes en las dos farmacias. En una farmacia tengo las categorías de atención personalizada, de cuidar al cliente, mimarlo y estar por él, de que el cliente se sienta como en casa, como si viniese a un hotel, con tiempo de sobra para cuidarlo, para atenderle, sin prisa. He generado unos mecanismos para que se le atienda muy bien, y eso hace que las categorías que son de venta lenta funcionen muy bien: dermocosmética, todo el tema de aceites esenciales, asesoramiento nutricional, Flores de Bach, etc. En los dos locales hay parafarmacia, pero en uno hay categorías de venta rápida y en el otro de venta lenta. La diferencia entre los dos locales no es medicación y parafarmacia, es tipología de venta, el tiempo que tiene el cliente para estar conmigo”*.

En este nuevo concepto de farmacia ha apostado fuertemente por la robotización, de la mano de Apostore gracias al robot de nueva generación, Cube. En opinión de Pareja, la relación calidad-precio es inmejorable, de modo que el retorno de la inversión se produce en menos de tres años entre el ahorro fiscal y lo que cambia la manera de funcionar. *“El robot hace que el medicamento esté muy racionalizado, el stock muy controlado, conoces las estadísticas de salida, de venta, el robot te permite decirle al programa informático qué quieres vender y qué no. De tal manera que cuando vas a buscar un medicamento, el que tiene más presión de stock es el que sale. Eso me ha facilitado mucho la venta. Tienes un control de stock y de rotaciones espectacular. Creo que el robot hoy en día es sí o sí, lo tengo muy claro, a partir de un número de ventas superior a una cifra que puede ser entre 180 y 200 unidades diarias”*.

### Fidelización

Para el farmacéutico, su farmacia es un lugar donde la gente va a pedir consejo y a sentirse bien, a que le traten bien, de manera que quieran volver. Y eso es la auténtica fidelización. *“Es inevitable dispensar cuando la farmacia está llena de gente, pero en cuanto tienes tiempo lo que tienes que hacer es vender: consejo, producto y servicio. Vendemos confianza. Yo entiendo el servicio como una prolongación de la venta, del consejo, de mi relación con cliente”*.



**Manuel Pareja y parte del equipo de la Farmacia**

## el farmacéutico

Desde su perspectiva, el medicamento permite a la farmacia ser lo que es, y pagar los gastos de estructura, además de dar prestigio y diferenciar a la farmacia de un supermercado. Sin embargo, *“los incentivos están en intentar que todo aquello que envuelve al medicamento, sean los servicios, la parafarmacia, vaya a más, porque es lo que nos da más beneficio económico”*.

En esa misma línea, la cartera de servicios es el futuro, porque es lo que diferenciará a la farmacia del mercado de masas. *“Las grandes superficies no pueden dar el servicio que da una farmacia. El paciente solo está dispuesto a pagar por los servicios si percibe un beneficio, entonces lo que es importante es mostrar al cliente este beneficio”*, afirma Pareja. Actualmente en la farmacia Pareja la primera categoría es el medicamento ético, la segunda los productos naturales y la tercera es la especialidad farmacéutica publicitaria, empatada con la cosmética.

Se muestra satisfecho al afirmar que ahora mismo su farmacia está en un buen momento. Sin embargo, como farmacéutico inquieto y emprendedor afirma que tiene la sensación de que aún no está acabada, que tiene que cambiar constantemente. *“Acabo las obras y al cabo de*



### “EL ROBOT HACE QUE EL MEDICAMENTO ESTÉ MUY RACIONALIZADO Y EL STOCK MUY CONTROLADO”

*tres meses ya quiero volver a hacer cosas. Ahora mismo quiero cambiar el punto de venta de cosmética. Tengo necesidad de que en la farmacia pasen cosas muy agradables, de una manera desenfadada e instantáneamente, sin necesidad de hacer un evento. La farmacia tiene que estar más viva que nunca, ya no es estática como antes”*+



## Pharma Nord

Manuel Pareja es consciente de que todo lo que rodea al medicamento cada vez cobra más importancia. En su apuesta por la diversificación y la calidad, el laboratorio Pharma Nord es un aliado importante.

*“Para mí lo más importante de Pharma Nord es que es un laboratorio de complementos dietéticos que son farmacéuticos. Son muy serios, y el producto es de una calidad espectacular. Lo segundo más importante es que tienen el mejor Q10 del mercado, y unos omegas de mucha calidad. Ese es un mercado que tenemos que coger porque es nuestro, y además es una oportunidad para aquella farmacia que cree. Para mí ha sido una experiencia de éxito, estoy muy contento con ellos. Son científicos, farmacéuticos y muy serios; y es un complemento que es efectivo, funciona y la gente está contenta”*.