

Una farmacia con carácter de apertura



LA FARMACIA GLOBAL, SITUADA EN POZUELO DE ALARCÓN, CULMINÓ EN NOVIEMBRE DE 2016 UN AMBICIOSO PROCESO DE RENOVACIÓN INTEGRAL QUE IMPLICA LA AUTOMATIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE TRABAJO A TRAVÉS DE UN SISTEMA ROBOTIZADO. MARTA GARCÍA SOLANO ES LA TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO Y ESTÁ HONDAMENTE SATISFECHA CON LOS RESULTADOS CONSEGUIDOS.



Marta García Solano

Marta García Solano representa una muestra del ejemplo de que siempre hay tiempo para volver a empezar proyectos nuevos y emprender con aquellas cosas que uno desea con la misma ilusión y la misma energía que en los primeros momentos de la carrera profesional. Porque eso es exactamente lo que ha hecho esta farmacéutica arraigada en la localidad madrileña de Pozuelo de Alarcón. Marta, a diferencia de una gran parte de compañeros de profesión, no procede de una familia de boticarios, sino que sus parientes cercanos son en su mayoría médicos: *“Somos solamente dos farmacéuticas en una familia muy numerosa”*, relata.

Sin embargo, la trayectoria de García Solano al frente de una farmacia ya viene de tiempo atrás. Tuvo un establecimiento previamente a su botica actual. Cuando lo vendió, dedicó una temporada a la reflexión y a la posterior planificación del que sería su siguiente paso: la apertura de

la Farmacia Global. La ilusión por hacer realidad un nuevo proyecto se hizo realidad en noviembre de 2016, y tomó forma en el número 15 de la avenida de Europa, en Pozuelo de Alarcón, en el corazón de una animada zona residencial que cuenta con una buena y variada oferta de servicios. El nuevo establecimiento, ubicado en un barrio de reciente construcción, permite unas dinámicas y unos servicios ampliados. En esto, juega un papel importante la extensión del local: *“Es muy grande, tendrá unos 200 metros cuadrados, es la única forma de poder ofrecer a mis clientes toda la variedad de productos de parafarmacia que actualmente se nos demanda”*, explica Marta. Y es que en la web de la farmacia ya se definen como un concepto más adaptado a las necesidades del paciente/cliente actual, que ofrece un servicio personalizado multidisciplinar en el que poder testar los productos de una forma cómoda y con asesoramiento profesional. La orientación al cliente es, por tanto, una de las bases de la filosofía del negocio.

Éste es un aspecto que se tuvo en cuenta a la hora de afrontar el diseño del local. Se trata de un bajo que ya era con anterioridad una farmacia, pero cuyo titular anterior se jubilaba. *“Nosotros teníamos un concepto distinto de cómo enfocar una farmacia moderna, sin olvidar nuestra función sanitaria”*, recuerda. En consecuencia, tomó la decisión de reformar la farmacia de manera integral. Para esto, confió en la dos referentes del sector; Concep y Pégola. La farmacia fue proyectada y ejecutada por Mariano García, de Concep, empresa especialista en el Diseño de farmacias y Muebles para farmacia y la obra civil ejecutada por Pégola, empresa especializada en el estudio y ejecución de proyectos de reformas, tanto para particulares como para emprendedores de negocios o empresas ya consolidadas.

La compañía, sin embargo, tiene una línea de especialización y una trayectoria ya afianzada en el ámbito de la reforma de boticas, que ha merecido hasta el momento la confianza de más de ciento cincuenta farmacéuticos a la hora de abordar la transformación de su establecimiento. Se encargan de la dirección integral del proyecto, trabajando en colaboración estrecha con todos los agentes encargado de diseño, mobiliario o marketing, entre otros, para entender y plasmar de manera fiel los objetivos de cada proyecto de reforma. Una vez culminada la fase de transformación, la Farmacia Global entró en una fase nueva, con la incorporación de más servicios y de un catálogo de artículos ampliado y diversificado. *“Al ofrecer más variedad de productos, ha hecho que las ventas se incrementen”*, reconoce Marta García Solano.

La titular no disimula su satisfacción con el resultado: está contenta con cada pequeño detalle de su establecimiento. *“No tengo un rincón favorito como tal”*, explica, *“todos han sido creados a conciencia. Aunque sí que me resulta muy atractivo, por la novedad, la parte natural”*. Y es que este área



GRACIAS A LA REFORMA REALIZADA POR PÉRGOLA LA FARMACIA PUEDE OFRECER MÁS VARIEDAD DE PRODUCTOS, Y HA CONSEGUIDO QUE “LAS VENTAS SE INCREMENTEN”



concreta del establecimiento, a pesar de la amplitud que se ha proporcionado, a veces incluso se queda pequeña como zona de exposición: “Desde hace tiempo y cada vez más, la preocupación de los consumidores va más orientada hacia la calidad y seguridad que le dan esos productos naturales”, reflexiona la titular.

Robotizar para optimizar

Tras la apuesta por la reforma integral, García Solano no se detuvo y emprendió el camino de la

automatización para la optimización del trabajo. Así, decidió equipar el establecimiento con un robot. “Sabía que era necesario, te permite mantener un contacto directo y una mejor atención a tus clientes”, detalla. Después de informarse y contrastar información sobre las diferentes opciones a su disposición, se decidió por la instalación de un sistema Rowa. Éste permite que el propietario tome la decisión de qué procesos de trabajo asume el robot, ajustándose de forma personalizada a las necesidades concretas de

cada farmacia. “Es una inversión fuerte, pero los resultados no pueden ser más satisfactorios”. A través de estos sistemas, los procesos de trabajo se optimizan y calman, siendo más productivos y facilitando la tarea diaria al equipo.

La Farmacia Global abre los 365 días del año, en horario ampliado hasta las 11 de la noche. Asume la atención un equipo formado por cuatro farmacéuticos, incluida la titular, y dos auxiliares. El carácter del establecimiento se ve claramente marcado por la circunstancia de su

ubicación, en la principal arteria de Pozuelo, lo que le imprime un estilo plural, con clientes tanto de barrio como de paso.

Esta circunstancia hace que sea importante ofrecer un amplio catálogo tanto de servicios como de productos, ya que la demanda del cliente es muy diversa. Por este motivo, el establecimiento incorpora nuevas áreas de atención, como pueden ser el análisis de cabello, test nutrigenético, formulación magistral, consejo dermatocósmico avalado por profesionales, entre otros. A estos servicios se les suman otras prestaciones que acercan a farmacia al cliente, esté donde esté, y que le facilitan el acceso al producto. Un buen ejemplo de ello es la opción de pedidos online con prestación exprés y servicio a domicilio. Pero también la atención farmacéutica cuatro idiomas: español, inglés, francés y alemán o la tarjeta de fidelización que proporciona descuentos en parafarmacia. Además, Marta García Solano ha introducido una gama amplia de productos bio tanto en dermo, nutricosmética y alimentación, en sintonía con las demandas actuales.

Botica 2.0

Por otra parte, el papel de la botica 2.0 en la era digital es una cuestión de debate para la titular. Haciendo honor a su nombre, la Farmacia Global debe tener presencia en esa aldea global y omnipresente que es Internet. Eso sí, García Solano considera que hay que tener en cuenta el tipo de presencia, la utilidad y la medida. El establecimiento cuenta con una web corporativa y también se ha ubicado en redes sociales como Facebook y Twitter. *“Todas las maneras de poder comunicarme con mis clientes potenciales, así como de tener una accesibilidad mayor me parecen bien, pero mi función no es ser una tuitera”* recalca.

La apertura hacia nuevos mercados y servicios no quiere decir que se deje de lado la esencia de la farmacia más añeja, la de toda la vida. *“Lo más importante para mí es que soy farmacéutica”,* reconoce Marta, *“y esa función sanitaria no la pierdo nunca de vista: puedo tener muchas cosas, pero fundamentalmente lo que yo vendo es salud”*. Salud en su sentido



amplio, que incluye algo más que el medicamento y el tratamiento. *“En mi opinión, la parafarmacia es imprescindible porque genera salud. Poco a poco nos vamos concienciando de que los medicamentos son imprescindibles cuando no hay otra alternativa, pero hay muchas cosas que podemos tratar con otros productos que estarían dentro de lo que consideramos como parafarmacia y que deberíamos darles mucha más importancia”,* explica. García Solano considera que si la dermofarmacia

está en auge en estos momentos, no se debe a una mera casualidad: *“Lo está porque se ha ganado un lugar prioritario dentro de la cosmética por la calidad elevada que tiene y los precios tan ajustados que mantiene”*.

Los momentos tan complicados por los que ha pasado la farmacia española, parecen, en parte, superados, en opinión de Marta, que considera que la situación actual es más tranquila que en los años precedentes. Ella percibe que la sociedad en general tiene un buen concepto de la labor que realizan los profesionales de la farmacia, y que existe una buena valoración de cómo se ha gestionado la situación anterior sin haber hecho dejación de sus funciones. En este contexto, *“la atención personalizada es importantísima”,* opina la propietaria de la Farmacia Global. *“Y mucho más ahora, que las consultas médicas están saturadas, muchas veces los pacientes vienen con necesidad no solo de recoger su medicación sino de que alguien les escuche”*. En este contexto, la profesionalidad del equipo y la orientación al paciente son clave. *“Es necesario ofrecer un servicio integral lo más amplio posible, y si ese servicio es bueno y tiene un coste razonable, la gente lo paga”,* concluye. +

