

“Nuestra vocación siempre ha sido y debe ser asistencial”



LA FARMACIA SENANTE ACTUR, EN ZARAGOZA, ES UN EJEMPLO DE CÓMO UN ESPÍRITU EMPRENDEDOR Y LAS GANAS DE AMPLIAR EL NEGOCIO DAN COMO RESULTADO CONVERTIRSE EN UN REFERENTE EN EL BARRIO, MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE COMPRA GRACIAS A UN NUEVO CONCEPTO DE ESPACIO DE SALUD.

Este nuevo concepto, basado en un espacio más grande y abierto, con múltiples zonas específicas para cada categoría, es el alma de una farmacia que ha conseguido aumentar sus ventas, al mejorar la circulación comercial de los clientes en torno a una góndola-mostrador central y varios puntos de venta para un mejor asesoramiento.

Hablamos con **Fernando Senante**, su propietario, quien nos cuenta su historia y la de la farmacia. "Adquirí la farmacia en 2003 a través de un traspaso. Empecé con la ayuda de una auxiliar, y con enorme ilusión, en un local de 100 m² (40 de exposición al público y 60 de rebotica) situado en un barrio zaragozano muy joven llamado Actur. Hace un año y medio tuvimos la oportunidad de adquirir un local adyacente,



**"SERÁN REMUNERADOS
SI CONSEGUIMOS QUE EL
CLIENTE VALORE EL SERVICIO
QUE PRESTAMOS, PARA LO
CUAL ES IMPRESCINDIBLE LA
EXCELENCIA"**

de 300 m², y en enero de 2017 inauguramos nuestra farmacia totalmente renovada con 400 m² (200 dedicados al público y 200 de rebotica) en la que trabajamos 11 personas". Este inquieto farmacéutico utiliza todas las herramientas a su alcance, como el marketing y la gestión. "En un entorno tan sumamente cambiante, solo un correcto uso y conocimiento de estas disciplinas nos permitirá ser dinámicos y ágiles en la toma de decisiones, y eficaces en la ejecución de las mismas".

Asistencial

Los principales servicios que ofrece la farmacia son charlas para sus pacientes (de temas sanitarios, o de distintos temas que demandan), servicio nutricional, SPD y diagnóstico facial con el dermoanalizador IDONEA (de manera que son capaces de personalizar un tratamiento facial a las necesidades específicas de cada piel).

Tal y como nos explica el farmacéutico, "nuestra vocación siempre ha sido y debe ser asistencial. Creo que la potenciación de los servicios es un puntal básico a la hora de plantearnos cómo queremos que sea nuestra farmacia en el futuro. Conseguiremos que sean remunerados si somos capaces de conseguir que el cliente valore el servicio que prestamos, para lo cual es imprescindible la excelencia de éste".

Al margen de los medicamentos con receta, la diversificación es uno de los pilares de este nuevo concepto de espacio de salud. Y para ello cuentan con una serie de familias que son EFP: natural, infantil, cosmética, dental y mayores. "Ésta última la introdujimos en la reforma, para adaptarnos al natural envejeci-

el farmacéutico

miento paulatino que está experimentando el barrio”, añade Senante. “Para nosotros son familias importantísimas de productos las EFP que tienen componentes naturales, porque aúnan una tendencia que el cliente demanda (el origen natural) con el hecho de ser un medicamento, con la seguridad y garantía que al farmacéutico eso nos aporta”.

Otra de las familias que ocupan un lugar privilegiado en la farmacia de Fernando Senante es la dermofarmacia, que tiene un peso muy importante, tanto en la facturación como en el espacio que se le dedica en la farmacia. “Sin duda el dermoanalizador de IDONEA nos ha permitido dar un paso de gigante en la profesionalización del servicio dermocosmético, al ser capaces de conseguir una altísima idoneidad con el tratamiento facial recomendado”, añade el farmacéutico.

Uno de los asuntos de actualidad farmacéutica que más le preocupan es precisamente la salida de las EFP del canal farmacia, que en



Fernando Senante y su equipo

“CONCEP• CUMPLIÓ
ESCRUPULOSAMENTE
LOS PLAZOS, TANTO
EN OBRA CIVIL COMO
EN INSTALACIÓN DE
MOBILIARIO”



su opinión solo podrá evitarse haciendo ver al paciente “que no somos meros dispensadores ni somos parte del mobiliario, sino que somos parte fundamental de la farmacia y que estamos allí para mejorar su calidad de vida y solucionar sus problemas de salud”.

Renovación

La reforma y ampliación de la farmacia la realizaron hace exactamente un año, de la mano de Concep•, quienes desarrollaron un estudio específico de análisis en ventas por categorías y a su vez un análisis de demanda de mercado, para posteriormente diseñar el proyecto global.



“MI PRIORIDAD AL REFORMAR LA FARMACIA ERA CONSEGUIR UN ESPACIO MÁS ATRACTIVO Y CÓMODO, TANTO PARA MIS PACIENTES COMO PARA MI EQUIPO”

En palabras de Senante, *“mi prioridad al reformar la farmacia era conseguir un espacio más atractivo y cómodo, tanto para mis pacientes como para mi equipo. Deseaba que el paso de un espacio dedicado al cliente de 40 m² a 200 m² no le asustara, y que al entrar en la farmacia se siguieran encontrando en su casa”.*

El resultado ha sido completamente satisfactorio para el farmacéutico, su equipo, y en vista de la evolución, también para la clientela. *“Conseguir que un espacio tan amplio no fuera excesivamente frío, ni cayésemos en el extremo opuesto de sobrecargar la zona de exposición, fue una de nuestras prioridades, y creo que con distintos detalles de diseño, que **Esteban Sendra** (diseñador de Concep•) trabajó en profundidad, el resultado es excelente. Por ejemplo, la idea de la isla central en un primer momento no me atrajo, y sin embargo ahora estoy encantado con ella”.*

En cuanto a los motivos que llevaron al farmacéutico a la elección de Concep• para la reforma, el farmacéutico lo tiene claro, siendo fundamental la personalización del proyecto a las necesidades del cliente. *“No tienen un proyecto genérico para todas las farmacias, y lo adaptan en función de las características del local. Además, su seriedad y profesionalidad a la hora de estudiar mis necesidades hizo que me decantara por ellos. Aulas, zona infantil, zona de espera, top 5... fueron muchos los detalles de su proyecto que se adaptaron a mis necesidades. Y cumplieron escrupulosamente los plazos, tanto en obra civil como en instalación de mobiliario”.*

Aunque todavía no han instalado un robot, han dejado un espacio preparado para su futura instalación, y para la gestión de stock aprovechan las herramientas que les brinda el programa para la gestión de la farmacia.

a cualquier remuneración de otro tipo. *“A mí personalmente me encanta la parte asistencial y de ayuda a la calidad de vida de nuestros pacientes. Pienso que cualquier avance en ese campo tiene mucha influencia en nuestra cuenta de resultados (emocional por lo menos) y que, sin duda, es por lo que nos recordarán el día de mañana. Esta parte de nuestro precioso oficio, que va más allá de nuestra tarea meramente dispensadora, nos humanizará más si cabe, y nos hará infinitamente imprescindibles en el engranaje del sistema sanitario”.* Los ingredientes que, a su entender, no pueden faltar en el día a día: la ética, la alegría y el optimismo con los pacientes y el propio equipo. +



10 Farmacias | Vocación

Fernando Senante se define como farmacéutico por vocación. De su oficio valora especialmente el reconocimiento profesional por parte de los clientes, que resulta muy motivador e infinitamente superior