

“Hemos fusionado los más de 30 años de experiencia en farmacia con las nuevas tecnologías”

MEDIO MILLÓN DE CLIENTES, 16 MILLONES DE EUROS DE FACTURACIÓN Y MÁS DE 33.000 PRODUCTOS SON LAS CIFRAS DE LA PARAFARMACIA ONLINE QUE HA ROTO MOLDES EN NUESTRO PAÍS EN LOS ÚLTIMOS SEIS AÑOS, MIFARMA.

La Farmacia Navarro nació en la década de los 80, fundada por José Pedro Navarro, con la colaboración de Encarna Escrivá en un municipio de 500 habitantes, ofreciendo el servicio de farmacia rural en una zona donde fue la primera farmacia. En el año 2002, les autorizaron la apertura en Tarazona de la Mancha (Albacete), donde actualmente y desde el año 2011, se encuentra Mifarma, un sueño hecho realidad.

Hablamos con **Reme Navarro Escrivá**, farmacéutica responsable de Mifarma e hija de los fundadores de la Farmacia Navarro, quien nos explica los orígenes y la motivación para la creación de la web que se ha convertido en todo un fenómeno de la parafarmacia online. “Desde los inicios, al ser una farmacia ubicada en un pueblo pequeño, veíamos muy importante acercar nuestros productos a todo el mundo, ofreciéndole la mayor comodidad al adquirir cualquier producto que necesitara, desde cualquier parte del mundo y en el momento deseado. Cada vez somos más conscientes de que tenemos menos tiempo para poder acercarnos a una tienda física, y preferimos aprovecharlo con nuestra familia,



amigos, o simplemente tener tiempo para nosotros, algo que la utilización del servicio online permite. Actualmente MiFarma cuenta con más de medio millón de clientes. Gracias a todos ellos he cumplido mi sueño, ya que sin la confianza de todos y cada uno de ellos desde el primer pedido esto no hubiera sido posible”.

Crecimiento imparable

En seis años de trayectoria, la evolución no ha dejado de ser ascendente e imparable, un éxito rotundo que ha conjugado una manera

óptima de hacer las cosas, con el don de la oportunidad, ya que fueron pioneros en nuestro país en el campo de la parafarmacia online. Y los resultados les avalan.

Tal y como nos comenta la farmacéutica, sus cifras son espectaculares, y sus perspectivas para el futuro siguen la misma línea. *“En 2016 hemos duplicado la facturación, llegando a alcanzar en torno a los 16 millones de euros. Este año nuestro objetivo es mejorar nuestro servicio y ofrecer más opciones, para así seguir manteniéndonos como farmacia líder del sector durante los próximos años”.*

En la Farmacia Navarro no esperaban llegar a conseguir un crecimiento tan notable, y menos en tan solo seis años, aunque sin duda no ha sido un camino fácil. *“Hemos luchado y seguimos luchando duro día tras día, son muchas horas de trabajo, y cómo no, algún que otro quebradero de cabeza. Pero sobre todo la esencia del éxito de Mifarma ha sido conseguir cuidar a nuestros clientes, ofreciendo el mejor servicio desde el primer momento de la compra hasta que finalmente nuestro cliente lo recibe y lo prueba, ya que resolvemos cualquier incidencia que el cliente tenga durante la post-venta”.* Navarro no duda en afirmar que es gracias a los clientes por lo que a día de hoy realiza, con la misma ilusión que al principio, lo que más le gusta, cuidarles y asesorarles lo mejor posible.

Trabajo en equipo

El modo de funcionamiento de Mifarma es muy sencillo. El cliente realiza su pedido desde la web o bien vía telefónica, donde le atenderá uno de sus asesores, y desde el momento en el que lo finaliza, Mifarma procede a prepararlo para finalmente empaquetarlo y enviarlo, llegando al cliente en un plazo entre 24 y 48 horas.

“Actualmente somos casi 50 trabajadores, con personal cualificado en atención al cliente, almacén, farmacia... ya que la gestión de una farmacia online requiere mucho personal. Contamos con un equipo de trabajo donde hemos intentado ubicar a cada uno de ellos en un departamento concreto, donde las funciones que desempeñan son las que más les gustan, y por lo tanto las realizan con mayor profesionalidad”, explica la responsable.

En esencia, su modus operandi es el de cualquier parafarmacia online, sin embargo su éxito avala que para los clientes, ellos son únicos. En opinión de Navarro, *“lo que nos diferencia de otras parafarmacias online de nuestro país es que hemos intentado siempre mantener la esencia de farmacia física, trasladándola al mundo online, donde*

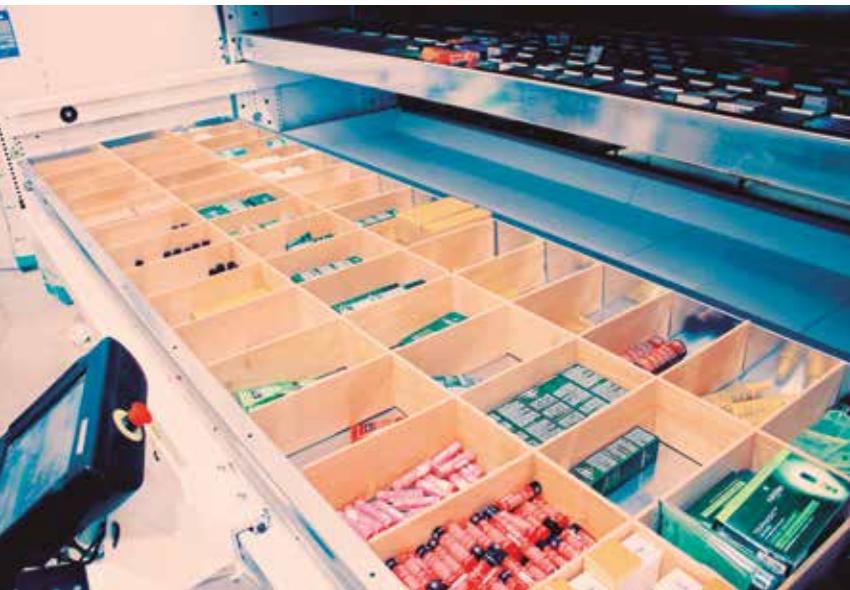
Producto	Precio Original	Precio Promocional
COJUNTOS COMPLEX SABOR MUY NEUTRO ENVASE DE 330 G	19,95 €	12,95 €
CB12 BOOST 10 CHICLES	6,12 €	3,95 €
HELOCARE 360° CEL OIL FREE SPF50 50ML	26,15 €	20,50 €
TROICAMA ACEITE BRONCEADOR INTENSIVO COCO SPFL...	20,57 €	13,95 €
FREYDEIN VELVET SUN SCREEN FACIAL SPF30+ 50ML	19,95 €	19,94 €
КНЕКРОН ОЧЕНА АНТИАРИГУС 430	5,00 €	4,95 €

“En 2016 hemos duplicado la facturación, llegando a alcanzar en torno a los 16 millones de euros”

intentamos siempre ofrecer el mejor servicio, precio y calidad a nuestros clientes”. Una de las claves del éxito es la confianza que los clientes tienen en Mifarma, por ello siempre intentan ponerse en su lugar, para poder ofrecerle lo que el cliente espera de ellos, que es un consejo de farmacia, la entrega de sus pedidos en el menor tiempo posible, un precio ajustado y un asesoramiento

cualificado para sus consultas de farmacia y parafarmacia. Además, tal y como recuerda la farmacéutica, *“el equipo de marketing digital ha realizado un gran trabajo al dar a conocer a Mifarma por primera vez a muchos de los que ahora son nuestros clientes; y por otro lado, gracias al servicio que ofrecemos, ese cliente inicial termina no sólo realizando un siguiente pedido, sino recomendándonos a*





sus familiares y amistades. Por lo que ambas cosas nos han permitido, y siguen permitiendo, potenciar nuestra web”.

Superando obstáculos

Reme Navarro se embarcó en el proyecto de Mifarma, haciendo su sueño realidad, con auténtica vocación por la farmacia, y por eso no ha considerado ninguna adversidad como obstáculo, sino como un reto gratificante, al conseguir cada pequeño objetivo que se proponían, “porque siempre hemos intentado ir poco a poco mejorando

“Hemos intentado siempre mantener la esencia de farmacia física, trasladándola al mundo online”

el servicio que brinda hoy en día la farmacia actual de nuestro país”. Por otro lado, en los temas informáticos, para la creación y el mantenimiento de la web, han contado con el apoyo y la experiencia de su pareja, Javier de la Rosa, “nos ha ayudado y enseñado mucho del mundo online, del cual tenía amplia experiencia profesional, siendo pionero en páginas web desde su juventud. Hemos fusionado los más de 30 años de experiencia en farmacia con las nuevas tecnologías”.

Dentro de las 250 categorías con las que cuentan, que representan un total de más de 33.000 productos, las que más repercusión tienen son cosmética y belleza, infantil y herbolario. La dermofarmacia representa alrededor de un 40% de las ventas.

Antes de despedirse, la farmacéutica quiere agradecer este éxito a todos los que participan de él. “A toda la gente que ha hecho posible que este sueño se haga realidad, empezando por nuestros trabajadores, que ven Mifarma como algo suyo y luchan cada día para que sea algo grande. También dar las gracias a nuestros clientes, que lo son todo para nosotros”. +