

# “Distribuir a nivel mundial desde nuestra sede logística de Asturias es uno de los retos a los que nos enfrentamos diariamente”

LA FARMACIA CUADRADO CUENTA CON MÁS DE 50 AÑOS DE HISTORIA, Y SIEMPRE HA APOSTADO POR EL SERVICIO AL CLIENTE. POR ELLO, EN 2013 DIERON EL SALTO A INTERNET, CON EL FIN DE OFRECER ALGO DISTINTO, Y AHORA HAN LANZADO EL SERVICIO EXPRESS, QUE PERMITE LA ENTREGA DE LAS COMPRAS EN UN PLAZO DE DOS HORAS.



En el momento de dar el salto al comercio online, su intención era vender más allá del barrio donde está ubicada la farmacia, en Gijón, con el objetivo de vender más, y optaron por un negocio más focalizado en el volumen que en el margen.

Tal y como nos explica **David Bayón Cuadrado**, propietario de la farmacia Cuadrado, “apostamos por el canal online porque vimos que el comercio electrónico era el complemento perfecto para la gama de productos que ofertamos, parafarmacia y medicamentos de uso humano no sujetos a prescripciones médicas. De hecho, ahora mismo, nuestro canal online no tiene nada que envidiar al offline. Contamos con unos 80-90 pedidos diarios y todos los meses tenemos un 40% de nuevos clientes. Con la llegada de nuestro servicio Farmacia Cuadrado Express, queremos que nuestros clientes cubran sus necesidades de manera rápida y accesible, sin moverse de casa y con entregas en el mismo día, al estilo de grandes

empresas como El Corte Inglés o Media Markt, y convertimos en una farmacia de referencia en nuestro mercado de origen, Gijón”.

## Experiencia digital

En la Farmacia Cuadrado se sienten muy orgullosos de su negocio online. Ahora mismo el nivel de pedidos es muy grande, y su apuesta ha mejorado la experiencia de usuario de sus clientes. Además de ofrecerles diversidad de productos y soluciones, y rapidez en la entrega, continúan haciendo atención parafarmacéutica.

Bayón manifiesta que “vender online es un camino largo y costoso. Distribuir a nivel mundial desde nuestra sede logística de Asturias es uno de los retos a los que nos enfrentamos diariamente, especialmente a medida que nuestro negocio mejora o crece. Esta distribución implica una gestión continua de stock, almacenamiento y envíos, influyendo directamente en la satisfacción

## el farmacéutico

de los clientes. Por ello contamos con un personal exclusivo que atiende el canal online. Otro de los retos a los que nos enfrentamos es la competencia. Desde que comenzamos con nuestra tienda online, se han incrementado las farmacias que optan por este método de venta, y tenemos que estar atentos a sus estrategias. Solo así podremos seguir siendo competitivos y adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes”.

### Servicio Express

El objetivo de la Farmacia Cuadrado Express es vender con la mayor rapidez posible, y hacerlo más allá de su ámbito de actuación natural; el comercio de proximidad. Su estrategia se basa en que el cliente les encuentre cercano y accesible, satisfaciendo sus necesidades en el menor lapso de tiempo.

“La rapidez y el consumo lo más inmediato posible es algo que a medida que avanzan las nuevas tecnologías, se demanda más y más”, afirma el propietario. “No hay más que echar un vistazo al comercio electrónico que realizan grandes centros como El Corte Inglés. Para satisfacer estas necesidades, en Farmacia Cuadrado empleamos Paack. Una solución que hace posible la entrega física de las compras realizadas en un plazo de dos horas. Hasta el momento ya lo hemos implantado en Gijón y poblaciones cercanas, llegando incluso a Avilés, y pronto esperamos ofrecer también este servicio en Oviedo y extenderlo al resto de España”.

En Farmacia Cuadrado trabajan con las principales marcas y las más novedosas del mercado, pero sin duda, su valor añadido está en la atención que prestan. “Normalmente, en productos cosméticos, de belleza o sanitarios, los clientes suelen tener dudas y pueden ponerse en contacto con nosotros a través de la web, teléfono, mail o de nuestras redes sociales. Nos esforzamos en satisfacer sus necesidades no solo en la atención, sino también en la entrega rápida. Más del 75% de nuestros envíos se entregan en 24 horas, desde el pedido del cliente. Esto hace que no solo tengamos clientes en España, sino también en Portugal, Hong Kong, Inglaterra o Estonia”.

Además, la Farmacia Cuadrado ha sido autorizada para vender online medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica. “No es un servicio exclusivo”, aclara Bayón, “cualquier farmacia podría ofrecerlo, pero antes tiene que disponer de un comercio electrónico. Para vender medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica hay que tener un establecimiento físico que cuente con acreditación europea, y haber sido previamente autorizado por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. No obstante, para que este servicio triunfe, como lo hacen los productos de parafarmacia, hay que ofrecer un valor añadido que haga a los clientes confiar en el comercio electrónico y sentir la misma cercanía que con la farmacia de su barrio”.

### Dermofarmacia

La dermofarmacia es uno de sus segmentos más fuertes, y ellos disponen de un amplio surtido que se basa en la demanda de su clientela y en las novedades del mercado. También en



“Nos esforzamos en satisfacer las necesidades del cliente no solo en la atención, sino también en la entrega rápida”

dermofarmacia, el consejo es algo que resulta fundamental, y que parece difícil de dispensar en el caso de la compra online, sin embargo, en palabras de Bayón, “nosotros aprovechamos las nuevas tecnologías para prestar atención parafarmacéutica online. Los propios farmacéuticos

actuamos como consejeros sanitarios a través del chat de nuestra web o de los mensajes privados de Facebook. De este modo, conseguimos mantener la misma cercanía con los clientes que conocemos y con los que no hemos visto nunca”. En el caso de patologías que no pueden diagnosticar online, como psoriasis o dermatitis, e incluso en el caso de que la consulta fuese físicamente, siempre recomiendan una visita al especialista, porque es la opción más segura.

La función asistencial de la farmacia es defendida sin género de dudas por el farmacéutico. “Desde nuestro origen, nosotros hemos apostado por ser una farmacia asistencial en la que la atención al cliente va más allá de la entrega de un producto. Y estamos convencidos de que ese es el futuro. En Farmacia Cuadrado nos interesamos por ofrecer al cliente el producto más apropiado para alcanzar no solo una mayor satisfacción, sino también mejorar su calidad de vida. Sin duda alguna todos los farmacéuticos debemos preocuparnos porque los clientes utilicen correctamente su medicación. Somos profesionales sanitarios, e igual que nosotros acudimos a un abogado cuando no entendemos de leyes, los clientes acuden al farmacéutico”.

