

El camino hacia la farmacia del futuro



LA PRIMERA FARMACIA EN UN CENTRO COMERCIAL DE LA PROVINCIA DE CÁDIZ, EN EL ÁREA SUR DE JEREZ DE LA FRONTERA, LLEVA SÓLO UNOS MESES ABIERTA. AL FRENTE DEL PROYECTO ESTÁN DOS EXPERIMENTADOS FARMACÉUTICOS QUE NOS CUENTAN EL DESARROLLO DE SU PROYECTO DE LA MANO DE AQTUE. SE CARACTERIZA, ENTRE OTRAS COSAS, POR SU GRAN ESPACIO DE VENTA AL PÚBLICO, POR SU AMPLIO SURTIDO DE PRODUCTOS DE PARAFARMACIA Y POR SU PERSONAL MUY CUALIFICADO EN LAS GRANDES CATEGORÍAS.

La farmacia de **Juan Carlos Herrera Gomar** y **Rafael Montañés** está ubicada en Área Sur, un centro comercial de gran tamaño en Jerez de la Frontera. Nos hablan de su proyecto con ella. Aclaran que el proceso empezó en el 2015 siempre con el asesoramiento jurídico y económico de TSL Consultores, empresa de reconocido prestigio de Andalucía con la que vienen trabajando desde hace más de 10 años. Para su realización los dos titulares acometieron la venta de sus respectivas farmacias y compraron otra en Jerez de la Frontera al tiempo que negociaron con Área Sur el arrendamiento de un local que cumpliera con los requisitos necesarios. Finalmente, cerraron un acuerdo en el verano de 2017 y recibieron autorización de traslado en septiembre. La farmacia la abrieron al público en su actual ubicación en mayo de 2018.

Su espacio es moderno y amplio, con departamentos especializados. Para ello, se llevó a cabo *“una adaptación de local completa (obra civil y equipamientos) y un proyecto de diseño y mobiliario completo”*. Respecto

a la ubicación, se trata de una nueva apertura por traslado, por lo que se realizó un proyecto adaptado a sus singularidades. Es un local de grandes dimensiones, con una superficie de sala de ventas en torno a 200 metros cuadrados más 80 metros de superficie de rebotica. *“Se requerían muchos metros lineales para exposición de productos, diferentes zonas de puntos de venta, pasillos anchos para circulación de personas y, sobre todo, una señalética sencilla y clara de las diferentes categorías de productos”*; explican. Trabajaron con aQtue, una empresa gallega de creación de espacios de salud, especializada en el diseño y desarrollo de farmacias eficientes y rentables. Los primeros contactos con sus profesionales se iniciaron a finales de la primavera de 2017. Para ellos, era una empresa desconocida, ya que hasta la fecha había desarrollado la mayor parte de sus proyectos en el País Vasco y en otras zonas de España. Se decantaron por ella a finales de 2017. Si bien, anteriormente a la obra ya habían colaborado con estos farmacéuticos en la realización de un Estudio de Mercado de la zona y en el proyecto técnico que se presentó en la Administración sanitaria. *“Desde el primer momento; mostraron una gran capacidad de trabajo, agilidad en los tiempos y accesibilidad a los proyectos que habían realizado con anterioridad”*, detallan Herrera Gomar y Montañés. Visitaron varias de las farmacias que habían realizado y comprobaron, con todo lujo de detalles, los aspectos técnicos y estéticos más importantes relacionados tanto con

“EN AQTUE MOSTRARON UNA GRAN CAPACIDAD DE TRABAJO, AGILIDAD EN LOS TIEMPOS Y ACCESIBILIDAD A LOS PROYECTOS ANTERIORES”

la obra civil como con el diseño del mobiliario específico de farmacia. Lo que más les entusiasmó de su proyecto fue el alto grado de conocimiento técnico que percibieron de los profesionales de aQtue. *“Se puede decir que desde el principio hablábamos el mismo ‘idioma’, con un alto grado de entendimiento y empatía”*, celebran. El diseño encajaba a la perfección



Juan Carlos Herrera Gomar, Rafael Montañés y su equipo

“EL PROCESO EMPEZÓ EN EL 2015 SIEMPRE CON EL ASESORAMIENTO JURÍDICO Y ECONÓMICO DE TSL CONSULTORES, EMPRESA DE RECONOCIDO PRESTIGIO DE ANDALUCÍA”



con los bocetos iniciales que ellos habíamos planteado: “Entendían perfectamente las necesidades de espacio que solicitábamos y presentaron un muestrario de mobiliario y accesorios de una polivalencia y versatilidad extraordinarias”. Por cuestiones administrativas, este proyecto tenía limitaciones importantes de tiempo para su realización, de seis meses como máximo. Así, “la elección del proyecto definitivo y el inicio del mis-

mo requerían de una gran agilidad y coordinación por parte de la empresa constructora”.

Se trabajó en equipo con TSL Consultores. Esta asesoría especializada en farmacias se encargó del estudio de viabilidad del traslado de la farmacia al centro comercial, de la negociación del arrendamiento con la propiedad (con las particularidades de este tipo de contratos), tramitación del traslado ante la Administración

Sanitaria, constitución de la Comunidad de Bienes de los titulares y otros aspectos jurídico-económicos.

Alto valor

¿Qué es lo más importante que se debe resaltar en una farmacia para fidelizar o atraer más clientes? Responden que “*existen diferentes factores, algunos de ellos comunes a todas las farmacias y otros que están en función del perfil de la farmacia en cuestión*”. Añaden que, “*obviamente, como marcan los cánones, el valor percibido por el cliente debe ser igual o superior al valor esperado*”. Tenían claro que su proyecto debía contar con un gran espacio de venta al público, con un surtido muy amplio de productos de parafarmacia, personal muy cualificado en las grandes categorías (dermocosmética, higiene, nutrición y fitoterapia) y proactivo, espacios amplios para la circulación de personas, señalética e iluminación que facilite la rápida identificación de las grandes categorías, un surtido lo más amplio posible de medicamentos de prescripción para minimizar las faltas. En fin, “*requisitos necesarios, pero no suficientes, para una farmacia de este tipo*”. La suya está robotizada y cuenta con cash-keeper para pagos y cobros, sistema de TPV integrado, escáner adaptado a la lectura de códigos QR y pantallas de alta resolución. En cualquier caso, su farmacia es la primera que se ha ubicado en un centro comercial en la provincia de Cádiz, y de las primeras en Andalucía.



HOY POR HOY, EL EQUIPO LO FORMAN LOS DOS TITULARES, DOS FARMACÉUTICOS ADJUNTOS, CUATRO TÉCNICOS EN FARMACIA Y UN ADMINISTRATIVO

Herrera Gomar y Montañés consideran que es necesario efectuar un buen estudio de mercado de la zona, así como una prospección de farmacias de características similares. Afirman que *“son ubicaciones muy particulares, por lo que es muy importante también no aventurarse a grandes cambios hasta no conocer el mercado propio, y nuevo”*. Para ello, se requiere de tiempo. En esa fase se encuentran ahora. Llevan unos meses abiertos. Hoy por hoy, el equipo lo forman los dos titulares, dos farmacéuticos adjuntos, cuatro técnicos en farmacia y un administrativo. Su horario, ampliado, es el mismo que tiene el centro comercial, de 9:30 a 22:00 horas. Piensan que una de las primeras tareas era conocer a sus nuevos clientes. Han implementado una tarjeta de cliente, con el fin de ir generando una base de datos adecuada y necesaria que les ayude a tomar decisiones. *“Igualmente, hemos implantado un sistema automático de encuestas, para conocer como nos valoran nuestros clientes y, principalmente, cuáles son nuestros principales puntos débiles”*, informan. Por supuesto, también para esto necesitan cierto recorrido temporal.

Por último, concluyen que existe una serie de servicios básicos que una farmacia de este perfil ha de realizar. Citan el gabinete y asesoramiento dermatocósmico, la toma y la formación en Auto-Medida de Presión Arterial, el control de Indicadores Analíticos Básicos mediante Química Seca (Perfil Lipídico, Glucosa, Hemoglobina Glicosilada, Triglicéridos) y la determinación del Riesgo Cardiovascular y el asesoramiento nutricional y dietético. *“Todos estos son servicios que muchas farmacias realizan y que, en nuestro caso, estamos valorando su demanda. Algunos de ellos ya los hemos iniciado”*, puntualizan. Creen asimismo que hay que estar muy activo en acciones comerciales de todo tipo, dado que se encuentran en una ubicación que así lo requiere. Con todo, definen su farmacia como una *“farmacia 4.0”*. Han implementado una serie de herramientas y servicios que les convierte en una farmacia innovadora. +



Más de 20 años de experiencia en el sector cada uno

Al frente de esta farmacia se encuentran Juan Carlos Herrera Gomar y Rafael Montañés, dos profesionales con más de 20 años de experiencia en el sector cada uno. En el caso de Herrera Gomar, de 25 años como farmacéutico titular en Medina Sidonia. Es licenciado en Farmacia por la Universidad de Sevilla y ha cursado el programa de Gestión de Farmacia San Pablo CEU-Bidafarma. Por su parte, Montañés también es licenciado en Farmacia por la Universidad de Sevilla y doctor en Farmacia por la Universidad de Navarra. Ha sido titular de farmacia desde 1999 en localidades de Córdoba y Málaga. Realizó el Programa PYMEX del Instituto San Telmo.



@Proyecto 360º: aQtue, diseño de farmacias
@Consultoría jurídica y económica: TSL Consultores