

EL EXPERTO

coaching
emocional

Adaptación al nuevo entorno

Por Desirée
Ballesteros,
Business y Executive
Coach, gerente en
Farma Emoción



Como ya hemos hablado en otras ocasiones, el sector farmacéutico es un sector en constante evolución. Desde Farma Emoción sabemos que los equipos de farmacéuticos tienen que saber adaptarse a estos cambios y a estos procesos de mejora que van surgiendo con el tiempo. Por esta razón, además de trabajar junto a ellos a través de diferentes sesiones grupales e individuales, les ofrecemos herramientas que les ayudan a mejorar su día a día, tanto a nivel interno como externo. En definitiva, les ayudamos a tener una mayor visión de equipo para que puedan ir evolucionando a la vez que lo hace el sector farmacéutico.

Cuando se empiezan a generar los cambios dentro de los equipos, ya podemos empezar a hablar de objetivos comunes y de farmacia del futuro.

Farmacia del futuro

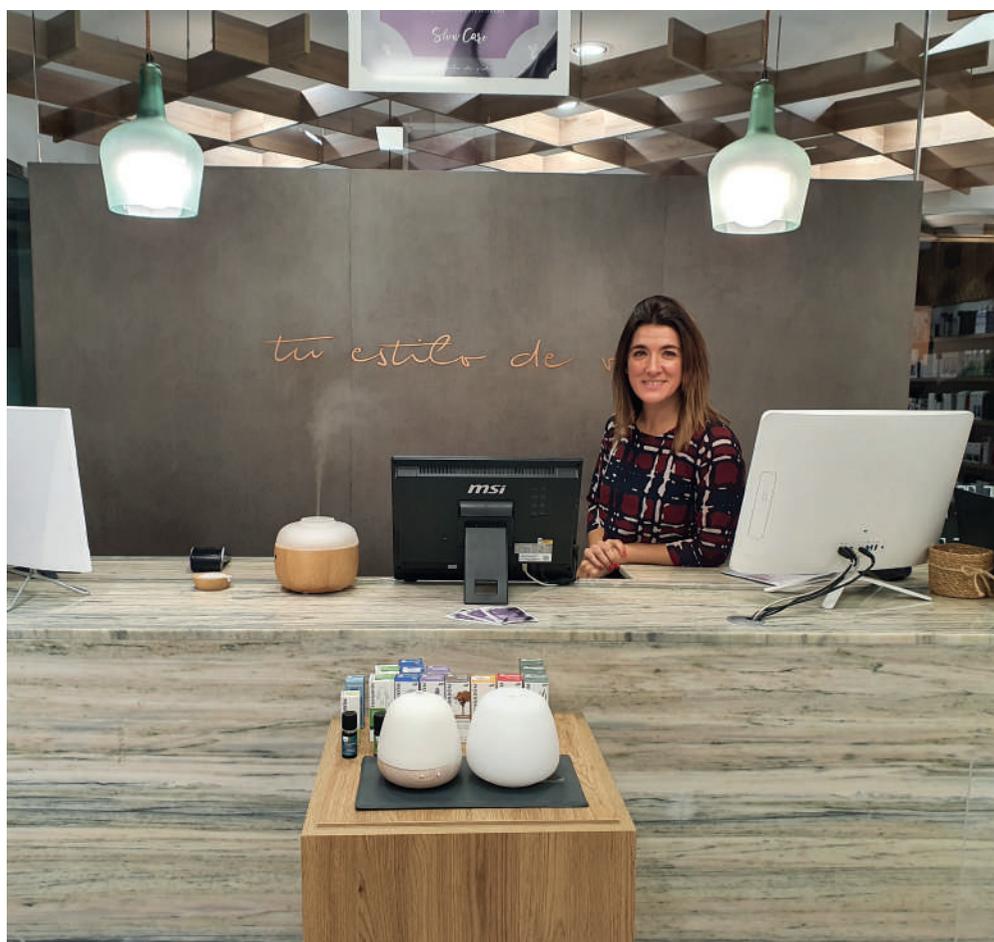
Este término como tal ha surgido de un tiempo a esta parte, a raíz de ver que la botica tradicional ha ido evolucionando. Evidentemente, quedan muchas farmacias que aún se encuentran en ese punto estático en el que el único objetivo es el mero hecho de dispensar medicamentos, pero, ¿realmente es esto lo que esperan nuestros pacientes al entrar por nuestra farmacia? La respuesta en la mayoría de ocasiones es no.

El sector farmacéutico ya es considerado parte del sistema sanitario de nuestro país. Nuestros clientes ya quieren una atención más personalizada, quieren ver y sentir como las personas que les atienden tras el mostrador se implican y les aportan un valor diferencial, un valor farmacéutico.

El farmacéutico del futuro, a día de hoy, trabaja para mejorar la asistencia que ofrece, trabaja en mostrar el valor que como profesional del sector tiene, trabaja en recuperar y mantener esa vocación que en su día le hizo elegir este sector para desarrollar su carrera profesional. En definitiva, los equipos de farmacéuticos tienen que cambiar sus hábitos desde dentro, realizar un cambio de pensamiento, de sentimiento y de actitud, para que esto se vea reflejado en el paciente que entra cada día a visitarnos.

¿Cómo evolucionar dentro del sector farmacéutico?

Debemos ver que el servicio de dar nuestro valor como profesionales es entender todo lo que es el sector farmacéutico a día de hoy. Evolucionar hacia una farmacia que aporte un valor diferencial es asumir procesos de mejora en el funcionamiento de la misma. Por ello, hoy os quiero hablar de la digitalización.



Digitalización en la farmacia

El mundo digital ha llegado para quedarse, y poco a poco son más las farmacias que utilizan este tipo de herramientas digitales para darse a conocer y ofrecer valor farmacéutico. Hay diferentes acciones que podemos abordar para empezar a digitalizar nuestra farmacia.

1. **Diseñar el branding.** Quizás sea algo que suena muy evidente, pero definir la marca que os va a guiar es mucho más que elegir un logotipo que os represente y es algo que las farmacias no acostumbran a hacer. El *branding* es la filosofía que va a guiar vuestro proyecto, es definir cuál es vuestra visión y vuestra misión, es definir el valor que como farmacia queréis transmitir a vuestros clientes. El objetivo de generar esta marca es, "ser memorables para vuestros clientes", es ocupar ese espacio por el cuál cuando necesiten un producto o servicio farmacéutico sea vuestra farmacia la primera que les venga a la cabeza y acudan directamente a visitarlos.
2. **Crear una web.** Crear una página web es uno de los primeros pasos que hay que dar en este proceso, y tiene que ser intuitiva y práctica. Algunas ideas son empezar dando a conocer al equipo humano que está trabajando en la farmacia, ofrecer

contenido de valor a través de la redacción de artículos de interés para el paciente, anunciar campañas temporales que se realicen dentro de la farmacia, ofrecer promociones y servicios puntuales...

3. **Posicionamiento web.** Una de las grandes estrategias del marketing digital y farmacéutico consiste en saber posicionar la marca en internet. El denominado posicionamiento SEO son un conjunto de técnicas que se aplican en una página web con el objetivo de mejorar su posición y su visibilidad en los motores de búsqueda de los principales navegadores. Estos te ayudarán a hacer crecer, de forma sistemática, el volumen de visitas de tu web.
4. **Redes sociales.** Utilizar redes sociales en el sector farmacéutico se han convertido en una de las mejores fórmulas para dar a conocer una farmacia mediante un plan de comunicación estratégico. Estar presentes en redes ayudará a aportar contenido de valor a nuestros seguidores y posibles clientes. Una de las claves para Farma Emoción es dar a conocer al equipo de farmacéuticos a través de nuestros perfiles. Y es que mostrar el valor humano que hay en nuestra farmacia hará que esos usuarios decidan pasar en persona a conocer nuestros servicios y a comprar nuestros productos.

Claves para empezar a digitalizar la farmacia

- 1 Diseñar el *branding*
- 2 Crear una web
- 3 Trabajar en el posicionamiento web
- 4 Apostar por las redes sociales
- 5 Ofrecer contenido de valor

5. Contenido de valor. El contenido será la voz de tu marca, saber generar contenido de valor entorno a la asistencia farmacéutica nos permitirá dar a conocer nuestra farmacia y generar una red de potenciales clientes que sean fieles a nuestro negocio.

Como podéis observar, sólo os he hecho un breve resumen de algunas acciones que podemos realizar para mejorar en cuanto a la digitalización en la farmacia, pero hay muchas más como el email marketing o Goggle Ads, entre otras.

A veces este proceso es algo complejo, lo sabemos. Por ello, desde Farma Emoción muchas veces aconsejamos que sean algunos miembros del equipo que les guste este campo del marketing quienes se encarguen de estas tareas, pero en el caso de que no haya nadie, siempre se puede buscar ayuda de profesionales del marketing digital para que se encarguen de implementar todo este tipo de acciones y generen una estrategia de marca acorde con vuestros valores. La digitalización de la farmacia es inevitable: ha sido y seguirá siendo el motor para mejorar la atención farmacéutica. Sepamos, pues, evolucionar a la vez que lo hace el resto del mundo, aprovechemos las oportunidades que la era digital nos ofrece para estar más cerca de nuestros clientes. Todo en su conjunto hace que la farmacia del futuro poco a poco esté más cerca. +