

MIGUEL ÁNGEL DE LA ROSA ALTAMIRANO, DIRECTOR COMERCIAL DE TECNYFARMA ESPAÑA

“Una farmacia bien resuelta nos va a ayudar a poner al cliente de la farmacia en el centro”

LA COMPAÑÍA BURGALESA, ESPECIALIZADA EN OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES DE REFORMA Y AUTOMATIZACIÓN DE FARMACIAS, HOSPITALES Y OTROS ESPACIOS DE SALUD, PRESUME DE SER LA ÚNICA EMPRESA ESPAÑOLA DEL SECTOR CAPAZ DE DAR UN SERVICIO 360º MEDIANTE LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN PROYECTO.



Durante 2022, las empresas dedicadas a las reformas de farmacias han notado “una importante evolución en la manera de percibir el impacto de una reforma por parte de los farmacéuticos”. Así lo afirma **Miguel Ángel de la Rosa Altamirano**, director comercial de Tecnyfarma para España, quien opina que “la reciente pandemia ha dejado huella sobre las formas más eficientes de responder a las demandas de la población, en los aspectos asistenciales y de salud”.

Todo el mundo, bajo su criterio, “ha comprendido la importancia de disponer de una farmacia especialmente adaptada a una atención personalizada, con suficientes espacios en los que dar una asistencia de valor y de manera totalmente individual”.

Tecnyfarma se encarga de todo el proceso

En el caso específico de Tecnyfarma, expone que “al ser la única empresa del sector con capacidad para dar un servicio 360º, mediante la gestión integral del proyecto (arquitectura, equipamiento, automatización, etc.), hemos tenido una especial demanda”. Con un gran esfuerzo de todos los departamentos, “hemos conseguido tener un 2022 con grandes éxitos y muchos clientes satisfechos”, remarca De la Rosa.

Y continúa explicando por qué elegirlos a ellos para emprender una reforma. “Después de más de 40 años ofreciendo soluciones funcionales y rentables para las farmacias, podemos decir que somos una compañía con vocación de servicio. Nuestro objetivo primordial, y el que nos mue-

ve en nuestro día a día, es ofrecer las mejores soluciones globales para responder a las necesidades de nuestros clientes". "Gracias a nuestra escucha atenta de las necesidades del sector en su continua transformación, disponemos del más completo catálogo de soluciones para la farmacia", añade.

Así las cosas, cree el experto, los clientes los escogen "gracias a nuestra capacidad de proporcionarles unas soluciones globales, de alto valor añadido y con un único interlocutor, pudiendo así realizar su reforma con la mayor seguridad en cumplimiento de plazos y ajuste de la inversión a realizar". Todas estas cuestiones han ayudado a que numerosos clientes a los que han realizado reforma siempre vuelvan a confiar en ellos.

En cuanto a la tendencia actual en el campo del diseño y las reformas, desde la experiencia de Tecnyfarma es que "todo debe girar en torno al cliente, que acude a la farmacia con una serie de necesidades relativas a su salud y la de su familia". Para atraer entonces a estos clientes potenciales, expone el director comercial de la compañía, "debemos mostrar, mediante el diseño de la farmacia, la capacidad de ésta para dar respuesta a todas sus demandas en materia de asistencia, consejo y surtido de productos".

Para esto es "fundamental" que la farmacia disponga de un diseño "ideal" en cuanto a espacio, circulaciones y ubicaciones confortables de los clientes. Además, "la comunicación visual, desde la fachada hasta el propio punto de venta, debe mostrar de manera muy potente todas las capacidades y servicios que se podrán ofrecer en el establecimiento", subraya Miguel Ángel de la Rosa Altamirano. Y es que, desde su punto de vista, "los clientes también tienen que elegir una farmacia, y sin duda elegirán aquella que muestre más capacidad para resolver sus necesidades puntuales y a lo largo del tiempo".

Más concretamente, el espacio comercial debe ser confortable para la clientela, "y esto significa que debemos disponer de circulaciones amplias, espacios diferenciados para atender las diversas necesidades de nuestros clientes, y accesos cómodos tanto a mostradores en zona de consejo, como a espacios destinados a la atención farmacéutica, que garanticen la confidencialidad y la comodidad". También señala el especialista como muy importantes "la iluminación adecuada, la temperatura confortable y un ambiente cuidado en cuanto a sonoridad, olores y aspecto general ordenado e higiénico".

Asimismo, el portavoz de Tecnyfarma incide en que "la comunicación cada vez gana más peso, ya que debemos mostrar, en el escaso espacio de tiempo en el que los clientes toman sus decisiones de asistencia y acción de compra, que esta farmacia en cuestión es capaz de resolver todas sus necesidades en materia de salud, belleza, nutrición, higiene y un largo etcétera". Esta, sin duda, para él, es una de las herramientas de marketing más potentes al alcance de una oficina de farmacia. Otro capítulo en el que cobra especial importancia la relación entre los farmacéuticos y los equipos de diseño es el de los materiales y los colores a elegir. Como apunta De la Rosa, "un buen diseño no tiene necesariamente que estar vinculado a unos materiales y colores y, además, apostamos por una personalización en cada caso para que refleje la idiosincrasia y, en muchos casos, toda la trayectoria de la farmacia".

Por esto, asegura que "cada farmacia, para nosotros, significa un cliente y un proyecto único y singular". Con las mismas, prestar atención a los escaparates resulta también "fundamental". "Nuestros clientes lo entienden y nos demandan, cada vez más, una especial relevancia de las soluciones en exposición e impacto de los escaparates de la farmacia", afirma el especialista.

La farmacia del futuro ya ha llegado

Y la tecnología, al igual que en cualquier otro negocio o empresa, ha llegado para mejorar todos los aspectos fundamentales de una actividad. "En el caso de la farmacia, mediante la tecnología, podemos automatizar los procesos de recepción y colocación de pedidos, dispensar el producto de manera automática, comunicar de manera muy eficiente e interactiva nuestros servicios, etc.", comenta el director comercial de Tecnyfarma.

Gracias a toda la tecnología que hay al alcance, especialmente pensada para la farmacia, "el grupo humano que trabaja en la farmacia puede desarrollar de manera más personalizada y eficiente su labor de servicio, asesoramiento y atención personalizada". "Sin duda, esto genera a los usuarios de la farmacia una mejor experiencia de compra y una mayor fidelidad a la farmacia", subraya.

En resumidas cuentas, una reforma es una buena forma de potenciar los servicios profesionales. Desde Tecnyfarma lo tienen claro, puesto que "una farmacia bien resuelta, incluso con todo el aporte tecnológico a nuestro alcance, nos va a ayudar a poner al cliente de la farmacia en el centro, tanto a efectos de servicios y productos, como en lo relativo a la atención privada y personalizada", reflexiona el portavoz de la empresa.

Además, es una manera de adelantarse a la farmacia del futuro, que para el experto será "asistencial y tecnológica" sin asomo de dudas. "El cliente de la farmacia y el personal deberán estar conectados para un seguimiento personalizado y una información continua de los servicios y soluciones a su alcance en la farmacia", apostilla. Es por eso que considera que "la farmacia del futuro ya está aquí", concluyendo que "desde Tecnyfarma, continuamente estamos diseñando las mejores soluciones para ese modelo eminentemente asistencial y tecnológico". +

