

ESTRATEGIA

Cómo el neuroretail puede transformar tu oficina de farmacia

POR RAQUEL ARBIZU OLVEIRA, FUNDADORA Y CEO DE FARMAFLOW Y ORGANIZADORA DE 'A FLOR DE PIEL'



El diseño de espacios en oficinas de farmacia está evolucionando rápidamente y tengo la impresión de que 2025 promete ser un año clave para incorporar tendencias que no solo mejoran la estética, sino que también optimizan la experiencia del cliente. Entre estas innovaciones, el neuroretail se posiciona como una herramienta esencial para influir en las emociones y comportamientos de los pacientes, creando farmacias que son mucho más que puntos de venta: son espacios de confianza, bienestar y fidelización.

¿Qué es la neuroretail y cómo beneficia a las farmacias?

El neuroretail aplica principios de neurociencia al diseño de espacios, teniendo en cuenta cómo el entorno influye en el cerebro y en el estado emocional de las personas. En el sector farmacéutico, esto significa diseñar farmacias que reflejen su esencia, sean funcionales, atractivas y que fomenten el bienestar del equipo y de los clientes, mejorando de esta manera su experiencia y confianza en los servicios ofrecidos.

Tendencias de diseño con neuroretail para farmacias en 2025

1. Diseño sensorial para crear confianza y bienestar

El diseño sensorial será la clave para conectar emocionalmente con tus clientes. Esto implica tener muy claro qué farmacia eres y a qué tipo de cliente/paciente quieres atraer. Unir el máximo de experiencias sensoriales es clave para cautivar a nuestros clientes.

El uso de texturas cálidas y confortables, un espacio armónico, elegir bien la gama cromática, utilizar fragancias adecuadas a las sensaciones que queremos transmitir y música ambiental para afianzar esas sensaciones es la clave del éxito.

Utilizar una gama cromática suave, olores y sensaciones táctiles que potencian un ambiente de calma y confianza funciona especialmente bien en un sector tan sensible como el de la salud. Pero todo depende del tipo de farmacia que seamos y los ambientes que podamos crear según el espacio.

- *Consejo práctico.* Si tu farmacia es más bien pequeña y con clientes mayores, utiliza la gama cromática de verdes y/o azules, que transmitan frescura y serenidad, y combínalos con iluminación natural. De esta forma, creas un espacio acogedor que va a favorecer que los pacientes se sientan cómodos y relajados para poder prestarte más atención.

2. Recorridos intuitivos y 'flow design'

El concepto de *flow design* busca optimizar el recorrido de los clientes dentro de la farmacia, haciéndolo intuitivo y fluido. Esto facilita el acceso a los productos y servicios, mejora la experiencia de compra y fomenta interacciones positivas.

- *Consejo práctico.* Organiza tus estanterías por categorías bien definidas y utiliza señalización eficaz para guiar a los clientes. Mantén los espacios despejados y evita la sobrecarga visual.

3. Zonas de descanso para el cliente

El bienestar emocional de los clientes debería ser una prioridad en las farmacias de 2025. Incorporar zonas de descanso o espera con elementos naturales puede fomentar una mayor permanencia en la farmacia y mejora la percepción de calidad y servicio.

UNA EXPERIENCIA INTEGRAL: MÁS ALLÁ DE LA ESTÉTICA

Si utilizamos el neuroretail a la hora de definir el espacio arquitectónico, de trabajo y de atención en una farmacia, estamos cambiando la perspectiva. Vamos mucho más allá de la estética y/o la practicidad para buscar una experiencia integral positiva, tanto del equipo como de los clientes de la farmacia. Cuando creamos el espacio de una oficina de farmacia no se trata solo de estética, sino de:

- Crear un entorno que inspire confianza.
- Potenciar la comunicación e interacción con el cliente.
- Favorecer la calidad en la prestación de servicios.
- Facilitar la compra por parte del cliente.
- Fomentar la fidelización y el retorno del cliente.

El neuroretail aporta todas las herramientas clave para lograrlo al humanizar el espacio, fomentar las sensaciones y emociones adecuadas y ayudándote a destacar en un sector altamente competitivo.

- *Consejo práctico.* Incluye áreas con asientos cómodos, iluminación suave y plantas naturales para que los clientes puedan esperar y/o consultar información en un entorno relajante.

4. Diseño biofilico: conexión con la naturaleza

El diseño biofilico es aquél que integra elementos naturales como vegetación y materiales orgánicos en el espacio de atención y/o trabajo. Los elementos naturales reducen el estrés y mejoran el estado de ánimo. Esto, en nuestras farmacias, es especialmente importante, tanto de cara a nuestros pacientes/clientes como para fomentar el bienestar del equipo,

- *Consejo práctico.* Incorpora pequeñas jardineras, jardines verticales o incluso detalles en madera que generen una atmósfera acogedora y natural.

5. Personalización y flexibilidad en el espacio

La personalización de los espacios para adaptarse a diferentes tipos de clientes (adultos, mayores, jóvenes, familias, mujeres, etc.) será otro elemento diferenciador. Si tu espacio lo permite, la creación de diferentes zonas en función de la categoría y el tipo de paciente ayuda a dar un mejor servicio de atención, a generar las sensaciones más adecuadas y a crear un espacio visual muy atractivo. Además, la flexibilidad permitirá ajustar la farmacia para promociones, charlas sobre salud o incluso eventos formativos, divulgativos o de experiencias.

- *Consejo práctico.* Implementa mobiliario modular que pueda reconfigurarse para diferentes actividades, como exhibir productos de temporada o crear espacios para consultas privadas.

6. Tecnología al servicio de la experiencia del cliente

La tecnología puede ser una gran aliada para optimizar la experiencia de cliente en la farmacia. Desde iluminación que se ajusta automáticamente, hasta pantallas interactivas que proporcionan información sobre productos, el neuroretail y la tecnología se combinan a la perfección para ofrecer experiencias innovadoras.

- *Consejo práctico.* Implementa herramientas como pantallas táctiles para consultar información productos y patologías y coloca sistemas de iluminación que resalten promociones en tiempo real.

Si estás pensando en transformar tu espacio o reformar tu farmacia, habla conmigo. En FarmaFlow podemos ayudarte a conseguir ese espacio único y personal que necesitas. ✚