

Farmaciativa: calidad de servicio, marketing multinivel y boca a boca

FARMACIATIVA COMERCIALIZA PRODUCTOS DE PARAFARMACIA, AUTOCUIDADO Y WELLNESS. INICIÓ SU ANDADURA CON 2.000 REFERENCIAS Y EN 2015 HA LLEGADO A LAS 4.000. ESTA VARIEDAD PERMITE A SUS PROFESIONALES CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES. FARMACIATIVA HA ENVIADO MÁS DE 7.000 PEDIDOS. SUS SECRETOS SON LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MARKETING MULTINIVEL Y EL BOCA A BOCA. MRW ES SU PROVEEDOR LOGÍSTICO, EN EL QUE CONFÍA TOTALMENTE.

El emprendedor **Oscar Doñate** creó el concepto de Farmaciactiva en 2009. La farmacia online vio la luz en noviembre de 2013 de la mano de su equipo de trabajo: **Laura Hernández**, **Francesc Freixes** y **Marta Ferragut**; especialistas en Farmacia, Digital Marketing, Web Design y atención al cliente.

Lo que diferencia Farmaciactiva del resto de farmacias online es la apuesta por la calidad del servicio, la estrategia de crecimiento basado en el marketing multinivel y el boca a boca. Su crecimiento se ha apoyado en la recomendación entre usuarios y campañas periódicas en redes sociales.

Desde que inició su andadura, ha contado con la supervisión de Confianza Online y gestiona las opiniones de su e-commerce a través de Opiniones Verificadas, un sistema de valoración que se basa en el envío de una encuesta por email al cliente después de ser entregado el producto. El feedback de sus usuarios en la plataforma le otorga una nota de sobresaliente, con una media de 9,4/10.

De la mano de MRW

Farmaciativa apuesta por MRW como proveedor logístico. La trayectoria de esta empresa siempre había inspirado a sus respon-



sables mucha confianza. "Cuando basas tu crecimiento en la calidad del servicio, necesitas un compañero de viaje fiable y, en ese sentido, MRW está resultando un compañero fenomenal", manifiestan desde Farmaciactiva. Tenían claro que, en la venta online, el cliente valora mucho el plazo de entrega que transcurre entre el pedido y la recepción del mismo. Igualmente, el disponer de una amplia franja horaria en las entregas. MRW recoge los envíos en la farmacia en pocas horas, a veces en minutos y el cliente lo recibe en 24 horas dentro de España peninsular.

Del mismo modo, valoran la capilaridad que ofrece MRW. Esto posibilita a Farmaciactiva entregar sus productos tanto en grandes ciudades como en pequeñas poblaciones. Además, a través de la web www.mrw.es, o de su aplicación para dispositivos móviles, se dispone de un sistema muy ágil de seguimiento de envíos. *“Desde que trabajamos con MRW, el feedback general del usuario es muy bueno. Al final, las personas queremos que, cuando terceros adquieren un compromiso, lo cumplan, y MRW lo hace. En el día a día, hemos visto que la mayoría de los clientes han quedado muy satisfechos con el servicio que les hemos dado”,* matizan desde Farmaciactiva.

Las particularidades de un negocio que vende exclusivamente online

Un negocio online debe diferenciarse de la competencia, debe buscar un nicho de negocio, una particularidad, un segmento que no tengan los demás y aferrarse a ello. Si se hace lo mismo que todos, de igual manera, es muy difícil tener visibilidad. Internet es como una gran piscina de bolas del mismo color. Si uno no consigue ponerse otro color, o rayas o topes, algo que le diferencie, es muy difícil que se distinga, aunque lo vean.

En la venta online, el cliente valora mucho el plazo de entrega entre el pedido y la recepción del mismo

El que MRW, como proveedor logístico, tenga una solución de transporte urgente para el sector sanitario y farmacéutico es *“un plus”*. Conlleva un fuerte aval como una empresa fiable, algo indispensable para este sector.

El principal consejo que dan desde Farmaciactiva a las farmacias que quieren comenzar con venta online es madurar muy bien el proyecto. *“Es como construir un barco para salir a navegar en un mar muy revuelto. Si no lo diseñas bien, robusto, confiable, adaptado a tu modelo de negocio y diferente de los demás; o zozobrarás o serás invisible. Asimismo, es muy importante invertir en I+D+I. Y, por supuesto, tener a MRW como partner logístico”,* razonan sus responsables.

Para ellos, los tres pilares de un e-commerce son calidad, competitividad y servicio. Sin un buen partner logístico, falla la calidad y el servicio. Por este motivo, se convierte en un jugador primordial. *“Antes teníamos incidencias debidas a problemas relacionados con el transporte y los hemos solucionado con MRW. Nuestro partner logístico está a la altura de nuestras exigencias”,* subrayan.

En cuanto a los planes de futuro de Farmaciactiva; están madurando distintos proyectos para crecer dentro del territorio nacional y a nivel europeo, siempre de la mano de farmacias y farmacéuticos, radicados en cada zona geográfica o país. +

[m] Farmacias

Búscanos para mantenerte informado

Todas las noticias en las redes sociales

Ya puedes seguir toda la actualidad desde:



También puedes descargar las aplicaciones para dispositivos móviles desde:

