

"Lo ideal es conocer bien al cliente para venderle más y mejor"

Asunción Arias
Directora general de Asun Arias Consultores

Las novedades tecnológicas y la e-receta llegarán a Infarma

ARTURO DÍAZ DEL CAMPO
Madrid

En Asun Arias Consultores dan servicio de asesoramiento a farmacéuticos para mejorar la rentabilidad de la oficina de farmacia. Su directora general, Asunción Arias, ha participado en la elaboración del libro *Cómo convertir tu farmacia en un súper proyecto*, una obra promovida por el estudio de arquitectura comercial Mobil M, que intenta mejorar el plano de la gestión con un concepto claro: que la oficina de farmacia es una empresa.

Pregunta. ¿Cuesta mucho cambiar la concepción del farmacéutico para hacerle ver que la botica es una empresa?

Respuesta. Cada vez menos, pero también es cierto que llevo diez años con mi empresa y voy buscando las farmacias que entienden el concepto sin dudar.

P. ¿Qué es más importante: la labor del farmacéutico o la impresión que dé la farmacia al cliente?

R. Ambas cosas. De hecho, hay cuatro claves del éxito. Una de ellas es la exposición, que tiene que ser correcta, rentable y atractiva. Otra es el precio y promoción. La tercera, la notoriedad del producto. Y la cuarta, y casi la más importante, es el personal. No es el farmacéutico, es su mentalidad y el personal, que van unidos. Las personas que el farmacéutico tiene a cargo han de estar motivados y tener conocimientos.

P. ¿Es muy difícil lograr la sintonía entre estas cuatro variables?

R. Sí, mucho. Y lo más difícil es el tema del personal. Es en lo que más estoy trabajando últimamente. Hay que empezar por el titular, explicarle que todos los cambios empezarán por el farmacéutico.

P. ¿Diferencias entre la farmacia española y las europeas?

R. Sí. De entrada, la farmacia



Asunción Arias, que ha participado en la obra, *Cómo convertir tu farmacia en un súper proyecto*, cree que para mejorar la botica lo más importante es la visión del farmacéutico.

española tiene un 73 por ciento de venta a través de receta. Por ejemplo, en países como Francia encontramos con un porcentaje de para-farmacia muy superior al de España. Trabajamos con farmacias que tienen hasta un 60 por ciento de venta libre, pero la media no está ahí, no supera el 25 por ciento. Eso es lo que nos queda, no depender tanto de la Administración.

P. Y los cambios de legislación y las actualizaciones de precios, ¿qué influencia tienen en la gestión?

R. Influyen mucho. Con los nuevos RDL de 2010, se ha bajado el PVP de los genéricos un 30 por ciento y se han ido bajando los precios de los medicamentos. Sin embargo, no se han ido bajando los gastos de la farmacia. Los dos gastos más importantes son el per-

sonal, que ronda el 10 por ciento de la facturación, y las compras. Entonces, si los gastos no se muestran y la facturación baja, sobre todo en casos como el de Andalucía, lo hace drásticamente. Se nota muchísimo. Ahora hay que hacer mucho más por lo mismo.

P. Hablemos del libro. ¿Se puede considerar una obra clave para ofrecer un servicio eficiente?

R. Es el comienzo. Mi parte, la de gestión de categorías, es el punto de partida, pero eso no termina nunca.

P. ¿Qué hay que tener en cuenta en esa gestión de categorías?

R. Responde a cuatro elementos básicos. El primero, una distribución del punto de venta desde la rentabilidad. Hay que repartir equitativamente las categorías de una farmacia entre los lineales de

exposición. Después está la definición del surtido, las marcas que vamos a trabajar. Aquí es muy importante la visión del farmacéutico. Luego hay que ver cómo se coloca el surtido, una vez definido, en el lineal. Por ejemplo, no es lo mismo colocarlo a la altura de los ojos que a la de las manos. Y por último, la animación de las ventas. Una vez esté el surtido colocado, hay que trabajarlo, con promociones, campañas...

P. Por lo tanto, no hay que limitarse solamente a dispensar las prescripciones, ¿no?

R. Eso es. La venta cruzada que más me gusta es la que parte del medicamento. El farmacéutico tiene que dispensar el medicamento que más le interesa. Hay que saber que el cliente, lo que busca en la farmacia, es consejo, confianza y seguridad. No busca precio.

P. En el libro se incide mucho en el conocimiento del paciente. ¿Qué relevancia tiene?

R. Si quieren hacer atención farmacéutica, no hay duda, tiene mucha importancia. Para la venta libre, es importante para aumentar el tique medio. Cuanto más conozca al cliente de cosmética o herboristería, mejor. Porque este año es la única que va a crecer según datos de IMS. Lo ideal es conocer bien al cliente para venderle más y mejor.

P. ¿Qué aspectos de la oficina de farmacia tenéis en cuenta a la hora de asesorar?

R. Lo primero es conocer la visión de la farmacia y del farmacéutico. Yo siempre les pregunto dónde quieren que esté su oficina de farmacia dentro de cinco años. Hay que ver las necesidades de los clientes, así como sus necesidades. Y después, también muy importante, hay que contar con el personal que se tiene en la oficina de farmacia.

REDACCIÓN
Barcelona

La evolución de las e-receta y sus consecuencias para la farmacia será uno de los asuntos que estará presentes en el X Congreso Europeo de Oficina de Farmacia, que se celebrará en Barcelona entre el 1 y el 3 de marzo. "En la anterior edición de Infarma la receta electrónica parecía un proyecto inalcanzable, que ahora es una realidad", afirmó Montserrat Boda, directora de este encuentro.

Por su parte, el presidente del COF de Lérida, Josep Aiguabella, destacó que esta iniciativa "ha cambiado el funcionamiento de la farmacia" y ha disminuido su trabajo burocrático. Asimismo, en este congreso se analizarán el resto de novedades tecnológicas en el mundo de la farmacia.

Alejandro Briales es el nuevo director de Asefarma

REDACCIÓN
Madrid

La asesoría de farmacias Asefarma nombró la semana pasada como nuevo director a Alejandro Briales, que hasta ahora era responsable del Departamento de Fiscal. "Seguiremos ayudando al farmacéutico a gestionar de forma dinámica su negocio, optimizando sus recursos para así alcanzar ese valor añadido que tanto busca el cliente", dijo. Con este ascenso, Briales entra a formar parte del órgano consultivo de la asesoría.

Sefac hace oficial la apertura de una nueva delegación en Andalucía

Sevilla. La Sociedad Española de Farmacia Comunitaria (Sefac) hizo oficial la semana pasada la apertura de su nueva delegación en Andalucía. En este sentido, cabe destacar que Sefac Andalucía tendrá bastante autonomía respecto a la sociedad nacional y situará al frente de la misma al farmacéutico granadino Sebastián Martínez.

Aragón da luz verde a la implantación de la e-receta en toda la comunidad

Zaragoza. El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón firmará un acuerdo para extender en los próximos meses el programa de e-receta por toda la comunidad, tras estudiar los resultados del piloto implantando desde 2007 en algunas farmacias de

la provincia de Teruel, cuyos resultados han sido satisfactorios. De esta forma, según se manifestó desde este departamento, antes del mes de agosto de 2012 habrá finalizado su implantación.

El COF de Tarragona se preocupa por la nutrición escolar

Tarragona. El Grupo de Trabajo Nutrición en la Escuela, del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Tarragona, organizó la semana pasada un nuevo taller, en este caso para niños y niñas de preescolar. Así, un grupo de farmacéuticos visitó varias escuelas de la provincia para iniciar a los más pequeños en temas relacionados con la nutrición y la alimentación. "Los farmacéuticos, como agentes de salud a pie de calle, y por nuestra formación y conocimientos en nutrición, tenemos la responsabilidad ante la población de formar e informar sobre

los beneficios de la dieta equilibrada", manifestó Inma Felipe, farmacéutica y coordinadora del grupo.

El COFM no impidió la competencia en el suministro a residencias

Madrid. La Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia de la Comunidad decidió archivar el expediente sancionador incoado contra el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid por supuestas prácticas restrictivas a la hora de establecer turnos rotatorios en el suministro de medicamentos a los centros sociosanitarios de esta región, derivados del convenio suscrito con el Servicio Regional de Bienestar de la comunidad madrileña. La resolución dictada precisa que el acuerdo dejaba "libertad al paciente para adquirir los medicamentos en cualquier oficina de farmacia".