



PATRICIA TUDÓ

## Farmacéuticos, algo más que dispensar medicamentos

Para cambiar hay que querer desear ese cambio, tiene que nacer de uno mismo pero no siempre es fácil y necesitamos personas externas a nosotros que nos abran los ojos porque dirigir y también “digerir” un negocio nos nubla la visión. Es aquí donde suele entrar mi presencia como consultora a través de las sesiones de team building para farmacias.



**Patricia Tudó**  
Consultora en  
productividad  
empresarial

**A**nte todo, debemos pensar en la farmacia como una empresa compuesta por un jefe (titular) y unos empleados. No deja de ser un boticario pero detrás de las estanterías, repisas o medicamentos hay una **organización, hay unas reglas y hay unas personas.**

Podemos pensar que llevar una farmacia es simplemente ponernos detrás de un mostrador y dispensar. Es mucho más que eso. **Una farmacia es una empresa con una marca personal fuerte, un sistema de valores y un equipo altamente motivado con una orientación a resultados.** E, innegablemente, cada uno de los miembros de una farmacia se expone muchas horas al público. Un público que, en la mayoría de los casos, acude con un problema y busca una solución. Es por ello que la **empatía y asertividad** son clave en esta relación.

”

**DEBEMOS PENSAR EN LA FARMACIA COMO UNA EMPRESA COMPUESTA POR UN JEFE (TITULAR) Y UNOS EMPLEADOS. (...) DETRÁS DE LAS ESTANERÍAS, REPISAS O MEDICAMENTOS HAY UNA ORGANIZACIÓN, HAY UNAS REGLAS Y HAY UNAS PERSONAS.**

Si os traigo a la mente “Farmacia de Guardia” la mayoría de los lectores que habéis visto esta mítica serie que conquistó los hogares españoles en los años ’90 os acordaréis de esa familia compuesta por Lourdes Cano y Adolfo Segura. Esta farmacia estaba compuesta por variopintos personajes

que se hicieron muy cercanos al público de la época. Llegaron a conectar con la gente del barrio y se ponían en la piel de cada uno de los que acudía a la misma. Asimismo, puso de manifiesto problemas que aún no estaban tan comentados entre la sociedad española, como el divorcio o el sida, entre otros. ¿Cómo una pareja divorciada se podía llevar bien y gestionar una farmacia?



**DEPENDIENDO DE CÓMO SEA EL TRATO DE LOS FARMACÉUTICOS, LOS CLIENTES REPETIRÁN Y TENDRÁN A ESA FARMACIA COMO SU FARMACIA DE REFERENCIA, LA DEL BARRIO. EL ACTIVO MÁS VALIOSO DE LA FARMACIA – EMPRESA – RESIDE EN SUS TRABAJADORES.**

### **Asertividad, empatía y proactividad**

Sin estar muy desarrolladas las técnicas de team building por aquel entonces, la farmacia de Lourdes Cano supo en todo momento tomar conciencia como empresaria y detectar los puntos fuertes y débiles personales del negocio. Supo establecer una imagen correcta corporativa y del local que llegara al cliente consiguiendo cautivar a los vecinos del barrio.

**Gestión del tiempo, motivación del equipo** para llevarlos al éxito y **comunicación** ante todo eran algunos de los puntos clave del buen hacer de esta farmacia.

Esto es lo que hago a diario con los titulares de diferentes farmacias que solicitan una sesión de team building. No pensemos que por querer llevar su equipo al éxito creando un equipo de alto rendimiento deben tener malas relaciones. La pandemia ha generado mucho estrés, ha provocado largas horas de turnos debilitando las relaciones y ha encerrado muchas emociones que a día de hoy están ahí sin gestionar estancando el crecimiento de sus miembros y, por ende, de todo el negocio.

Las distintas actividades (programas que se acogen a los créditos de la Fundación Tripartita y resultan

bonificados) que organizo con las farmacias contemplan la **asimilación del proceso de venta** a través de la **comunicación verbal y no verbal**, vemos ejemplos del mundo real y situaciones difíciles donde a veces no sabemos cómo salir del paso. Primero dedico un tiempo al titular y luego al resto de la plantilla por si quieren trabajar cosas por separado. Pero lo enriquecedor y sano es realizar todo el proceso de manera conjunta.

Tras muchos meses y meses de pandemia, algunas farmacias han podido compartir un momento de comida debido a que los turnos se lo impedían. **La confianza es clave para fomentar la colaboración** entre el equipo y dedicar tiempo a motivar mediante la correcta gestión de las emociones. **Identifico la emoción y, ¿ahora qué? ¿Qué queremos hacer? No debemos sentirnos culpables de lo que sentimos**, en nuestra mano está qué queremos hacer con esas emociones y cómo lo queremos gestionar para que no nos afecte a nivel personal ni en la relación con nuestros compañeros de trabajo, con los que solemos pasar incluso más tiempo que con nuestra familia.

Si queremos aumentar la venta cruzada en la farmacia, es decir, cuando un cliente viene buscando un jarabe para la tos y le vendemos unos caramelos balsámicos como complemento, hay que saber dominar no solo **técnicas de venta**, sino de **escucha activa** y de **buen trato** con el cliente. Y, por supuesto, **conocer las necesidades del cliente**. Depende de cómo sea el trato de los farmacéuticos, **los clientes repetirán** y tendrán a esa farmacia como su **farmacia de referencia, la del barrio**. El activo más valioso de la farmacia – empresa – reside en sus trabajadores. Cuidar de ellos hará que estos puedan cuidar de otros. Y, esto se traduce en bienestar y beneficios económicos al mismo tiempo.

Es así cómo a través de diferentes sesiones de team building organizadas en módulos eminentemente prácticos que refuerzan la motivación y la creación de equipo; la inteligencia emocional y la programación neurolingüística para tener excelentes ventas acompañando a las personas y organizaciones en el proceso de alcanzar su máximo potencial. ■