



Plazas de aparcamiento para fidelizar y aumentar las ventas

Los expertos explican que es una fórmula eficaz para incrementar el tránsito de usuarios a la farmacia y mejorar el servicio, y piden a los ayuntamientos que faciliten la concesión de más plazas públicas

ALICIA SERRANO

alicia.serrano@unidadeditorial.es

De nada sirve diseñar una estrategia de *marketing*, formar a los empleados o incluso cambiar la imagen de la oficina de farmacia para convertirla en referente de salud, belleza y bienestar, si no se consigue aumentar el tránsito de clientes al establecimiento. Algunas farmacias han enten-

dido que si facilitan el acceso a sus instalaciones pueden captar usuarios de la competencia y convertirse en establecimientos de referencia en su población. La mayoría lo logra reservando espacios de aparcamiento privados para sus clientes, y les funciona. Otros, aunque los menos, han ingeniado servicios que posibilitan que los clientes com-

pren sin necesidad de bajarse del coche, como es el caso de *Farma-auto* de Farmacia Anarte, en Tarrasa, y *Autofarmacia* de Farmacia Poniente, en Granada (*ver apoyos*).

“Estos servicios van íntimamente integrados en un cambio de estrategia de gestión de la farmacia, en el que se sitúa en el centro al cliente y se pone a toda la boti-

ca mirando hacia él”, explica a CF Marián Pastor, responsable del Departamento de Consultoría de Asefarma. Desde esta consultora consideran que estas iniciativas fidelizan al cliente y le generan sensación de pertenencia a la botica. “La experiencia de compra comienza desde el momento en el que el usuario aparca su automóvil. La farmacia,

por su parte, logra un mayor tránsito de clientes y aumenta las ventas”, añade Pastor.

En opinión de Isabel Marín, responsable de Farmacia y Derecho, es necesario regular que la botica actual disponga de una zona reservada para aparcar con el objetivo de ofrecer un mejor servicio: “Así, se puede hacer la dispensación con ma-

yor tranquilidad y dar el consejo farmacéutico sin prisas”.

En Gómez Córdoba Abogados de Farmacia también entienden que disponer de estas zonas de aparcamiento es beneficioso para la farmacia y para el ciudadano. “Se debería establecer como norma general para todas las boticas y no discriminar entre unas y otras, ya que se trata de un servicio sanitario de primer orden”, dice Inmaculada Gómez Soto, abogada especializada en farmacias en este despacho. Sin embargo, reconoce que si hubiera que establecer una prioridad serían las farmacias 24 horas o las que realizan servicios de guardia las que deberían tener estas plazas.

PLAZAS PÚBLICAS

Las leyes autonómicas y estatales relacionadas con las oficinas de farmacia no dicen nada sobre el aparcamiento frente a estos establecimientos, de manera que si el titular de la botica quiere ofrecer una pla-

SERVICIOS INNOVADORES



Farmacia Poniente en San Miguel Armilla (Granada) tiene parking gratuito.

Estacionamiento gratuito y 'farma-auto' para ganar atractivo

AS. La Farmacia Poniente, en San Miguel Armilla (Granada), ha logrado atraer más usuarios a sus casi 600 m² de exposición gracias a dos apuestas de valor añadido que mejoran el acceso a la farmacia: aparcamiento gratuito reservado para sus clientes y servicio *farma-auto* a partir de las 23:30 horas, donde el usuario podrá comprar sin bajarse de su vehículo.

Su titular, María José Fernández Torres, explica a CF que el objetivo de ambas iniciativas, que se pusieron en marcha hace tres años, no era otro que buscar nuevas vías de negocio y diferenciarse de la competencia. “Buscábamos que la

gente tuviera tiempo para entrar en la farmacia tranquilamente, sin prisas ni agobios”. Con esta misma idea, también incluyeron un parque infantil, *Chiquifarma*, para entrete-ner a los más pequeños mientras sus padres están comprando.

Antes de acometer estos proyectos, Fernández tenía claro que quería una farmacia que tuviese un solar al lado para construir un aparcamiento. “Hay días en que las 10-12 plazas que tenemos en el *parking* están ocupadas. Nuestra farmacia, que es rural, tiene la suerte de estar en una zona estratégica, de paso entre los pueblos de alrededor”. También dice que con estos servicios logra fidelizar a más usuarios.



Farmacia Anarte, en Tarrasa, ha creado la 'autofarmacia' hace siete años.

Un 20% de las ventas se realizan a través de la 'autofarmacia'

AS. Comodidad, rapidez y dispensación sin bajar del coche. Es justo lo que buscaba para sus clientes María del Prado Anarte, titular de Farmacia Anarte (Tarrasa), cuando decidió reformar su botica hace siete años para traer el concepto *autofarmacia* a su comunidad autónoma. “Era una idea que siempre he tenido en mente, y que funciona muy bien en países como Francia, pero para ello hace falta tener espacio. Nuestra farmacia está situada en una vivienda unifamiliar con sitio suficiente en la parte delantera para que entren y salgan los coches, donde hemos situado la ventanilla para dispensar los productos. La idea es fácil,

porque el conductor sólo tiene que llamar al timbre y una de las farmacéuticas le atiende”, explica.

Desde la puesta en marcha de la *autofarmacia*, la botica ha conseguido atraer nuevos clientes y aumentar las ventas un 20 por ciento. No en vano, su titular explica que el 20 por ciento del total de las ventas se realizan a través de este servicio. “Con este sistema hemos fidelizado a muchos clientes de toda Tarrasa, que acuden a nuestra farmacia porque quieren una venta rápida y no pueden o les es imposible bajarse del coche. La mayoría son mujeres que llevan a sus hijos pequeños en los asientos de atrás y gente con problemas de movilidad”.

Las plazas de aparcamiento para usuarios de farmacia se solicitan en los ayuntamientos

za a sus clientes deberá solicitarla a su ayuntamiento, “que regula las plazas públicas de estacionamiento reservado”, dice Adela Bueno, responsable del Departamento Jurídico de Asefarma. Explica que estas plazas se solicitan por escrito, “enumerando las razones por las que se considera necesaria la reserva de un aparcamiento exclusivo para los usuarios de la farmacia, y haciendo referencia a la ubicación deseada”. De hecho, hay algunos consistorios que han regulado este aspecto en los últimos años. “En la Comunidad de Madrid, por ejemplo, Getafe y Parla ya han habilitado plazas de aparcamiento para farmacias, lo que ha hecho que la cuestión se esté planteando en otros municipios”, dice Gómez Soto. Lo cierto es que se trata de un trámite sencillo, “pero muchos ayuntamientos se niegan a conceder las plazas porque no lo ven necesario y limita el aparcamiento”, dice Marín.