

COACHING EMOCIONAL

Farmacia Picornell o la importancia de empoderar el equipo

POR DESIRÉE BALLESTEROS, BUSINESS Y EXECUTIVE COACH, GERENTE EN FARMA EMOCIÓN



La escogió porque vio una gran posibilidad de campo de acción. **Aina Picornell**, farmacéutica titular de Farmacia Picornell en Mataró, destaca que su farmacia es “muy femenina”. “Nuestro principal cliente/paciente es la mujer y nos hemos especializado en ello. Tenemos un equipo 100% femenino y con un rango de edad muy amplio, desde los 22 hasta los 60 años”. Así, “cada una puede empatizar a su manera con la persona que tiene delante”, aclara.

Reformó la farmacia en dos partes, una en 2018 y otra en 2020. El diseño es “muy diáfano y muy blanco”, para aportar “transparencia y sensación de comodidad” a su cliente/paciente. La farmacia tiene forma de L y unos 250 metros cuadrados de atención al público. “Trabajamos todas las categorías; aunque nuestra especialización es en cosmética, por lo que contamos con un dermoanalizador y con un equipo muy formado, y en suplementos alimenticios, también con personas especializadas en dicho campo”, detalla. Insiste en que “la salud de la mujer dispone de un área muy marcada en la farmacia, con tres lineales dedicados”. Las diferentes categorías están muy diferenciadas, lo que permite que los clientes sitúen rápidamente los diferentes productos que atienden a sus necesidades.

“Sin duda, mi equipo es el principal factor de éxito de mi farmacia”, manifiesta Picornell cuando abordamos con ella que éste está muy formado, con gestores de categorías y especialistas en servicios, y si esto es lo que le hace subir las ventas paulatinamente. “Para tener un equipo de alto rendimiento, la formación, tanto en producto como en ‘soft skills’, es esencial”, reflexiona. En ese sentido, desde que han empezado, han ido a crecimiento de doble dígito anualmente. “Cuando aportas soluciones a tus clientes a través del consejo, la venta sale automática”, afirma.

Crecimiento de la autoconfianza

Han recibido formación por parte de **Desirée Ballesteros**, Business y Executive Coach, gerente en Farma Emoción. Ella se encargó de la parte que ningún laboratorio les ofrece: las soft skills. “Lo que más impactó fue el crecimiento de la autoconfianza por parte de mi equipo. Con este proceso, también se vio la gente del equipo comprometida con el proyecto y les ayudó con sus propios miedos y limitaciones”, expone Picornell. A nivel de titular, le ayudó a entender mejor al equipo y a tener una relación más especial con cada una de ellas.

¿En qué ha cambiado su farmacia tras lo aprendido con Ballesteros? Responde que el suyo es “un equipo mucho más autónomo” y que

“tiene mucha confianza en sí mismo”. Puntualiza que no la necesitan para tomar ciertas decisiones, y este empoderamiento ha resultado por ser, precisamente, un equipo de alto rendimiento. Así, ella puede ocuparse de temas de gestión y estrategia, algo básico para el buen funcionamiento de la farmacia.

Ésta es una farmacéutica muy activa, que está presente en redes sociales. “Nosotros trabajamos el marketing en todos los niveles, tanto offline como online. Las estrategias están coordinadas y las redes sociales son una herramienta de comunicación de todo lo que hacemos en la farmacia y de las novedades a nivel de producto que aportamos”, subraya. Preparan talleres, eventos y charlas de todo tipo. Desde fisioterapia del suelo pélvico hasta talleres de texturas en cremas solares, entre muchas otras acciones de marketing que realizan.

Picornell hace hincapié en que la experiencia del cliente es muy importante en su farmacia. “Desde el espacio (diáfano y claro), el trato exquisito de mi equipo hasta la gran variedad de soluciones terapéuticas. Tenemos tanto servicios de atención farmacéutica (como cesación de tabaco, terapia inhalada SATI, pruebas de colesterol completas y toma de presión arterial) como de cosmética (uso del dermoanalizador para poder hacer un mejor asesoramiento cosmético). El asesoramiento nutricional también es muy destacable, ya que tenemos personas del equipo altamente formadas en dicho campo”, describe. Deja claro, respecto a las necesidades prioritarias de la farmacia comunitaria cara al futuro más próximo, que el consejo farmacéutico es y será la “gran ventaja competitiva” de los farmacéuticos frente a otros negocios, tanto online como offline.

Por último, considera esencial que el farmacéutico titular sea un buen gestor. Destaca que “el análisis de las finanzas, una gestión de las personas (sobre todo, el salario emocional y la flexibilidad) y tener una clara estrategia de marketing son primordiales para el buen funcionamiento de una farmacia”. Algo, por otro lado, muy complicado de lograr sin un equipo empoderado, fuerte y cohesionado, como lo es el de Farmacia Picornell. +

JEFE DE LA FELICIDAD

En un mundo laboral que evoluciona constantemente, las farmacias están adoptando innovaciones que van más allá de la atención médica y la gestión de medicamentos. Una de estas nuevas incorporaciones es la figura del *Chief Happiness Officer* o Jefe de la Felicidad. Este nuevo rol no solo busca mejorar el ambiente laboral, sino también potenciar la productividad y el bienestar de todo el equipo.

En la farmacia, donde la precisión y la atención al detalle son esenciales, la felicidad de los trabajadores se convierte en un factor determinante para el éxito. Un entorno laboral positivo no solo aumenta la productividad, sino que también estimula la creatividad, fortalece la retención del talento y fomenta la resiliencia ante los desafíos. Según el estudio ‘Felicidad y Trabajo’ de la consultora Crecimiento Sustentable, contar con empleados felices se traduce directamente en una mayor productividad, con un aumento del 88% en la empresa. Además, estos empleados muestran hasta un 33% más de energía y dinamismo en sus tareas diarias.

Para entender mejor este nuevo rol, es crucial definir qué implica ser un Jefe de la Felicidad.

Este profesional se encarga de implementar estrategias y programas que promuevan el bienestar y la felicidad de los empleados. Su objetivo principal es crear un entorno laboral positivo, motivador y colaborativo. Para profundizar en estos conceptos y aplicarlos en la práctica, en Farma Emoción hemos creado un *ebook* que analiza en detalle el papel del Jefe de la Felicidad en las farmacias y cómo puede impulsar tanto la productividad como el bienestar. Este *ebook* también incluye un test para evaluar tu nivel de liderazgo en el bienestar.

¡Descárgalo ahora escaneando el QR y empieza a trabajar para lograr un ambiente laboral más feliz y productivo!

