

## ESTRATEGIA

# Iluminación comercial: ¿cómo debo iluminar mi farmacia?

POR RAQUEL ARBIZU, FUNDADORA Y CEO DE FARMAFLOW



La iluminación es un elemento clave en cualquier espacio, pero si hablamos de un espacio comercial, la luz es de vital importancia. No solo influye en la estética y el ambiente del establecimiento, sino que también puede afectar nuestro estado de ánimo, bienestar y rendimiento y, por supuesto, tiene relación directa con la rentabilidad y eficacia de nuestro negocio. Por esta razón, es importante conocer los diferentes tipos de iluminación que existen y cómo utilizarlos de manera efectiva. En este primer artículo, te explicaré qué es la iluminación desde el punto de vista del *retail marketing* y te detallaré las características según el tipo de negocio, haciendo hincapié en la intensidad y el color de la luz y la calidad de la iluminación. En las próximas entregas ahondaré en los diferentes tipos de iluminación, las lámparas más adecuadas para cada caso o la importancia de tener en cuenta las diferentes zonas de un negocio a la hora de iluminarlo.

La iluminación comercial, tanto en tiendas como en empresas, requiere de mayor potencia y calidad que la iluminación de un hogar. Por supuesto, la farmacia es un *retail* con muchas particularidades, por lo que una buena iluminación es absolutamente vital. Esto es algo que debería resultar

obvio, pero en muchos casos me encuentro con que comercios, oficinas y farmacias (que es lo que a mí me preocupa) utilizan una iluminación insuficiente o incorrecta, lo que puede ser muy perjudicial desde el punto de vista de la eficacia del equipo y la rentabilidad comercial.

Soy Raquel Arbizu, fundadora y CEO de FarmaFlow y experta en *retail marketing*, *branding* y comunicación adaptado al sector farmacéutico. A continuación, voy a explicarte algunos aspectos relacionados con la iluminación que considero esenciales, los diferentes tipos de iluminación comercial que existen y cómo debes usarlos en la farmacia.

## Características de la iluminación según el tipo de negocio

Lo principal es saber que cada tipo de iluminación favorece más a unos productos que a otros. Esto es algo fácil de entender: un producto atractivo a la vista es mejor verlo con mucha luz para apreciar sus detalles, mientras que otros no requieren de tanta luz o se ven mejor con una iluminación más tenue. También depende de qué tipo de negocio sea: no es lo mismo un local de copas, que un restaurante de comidas, una gestoría o un dentista. Según la iluminación crearemos un ambiente diferente que favorecerá un tipo de emociones distintas en nuestros clientes.

Me voy a centrar en tres aspectos para hablar de los tipos de iluminación comercial para locales o negocios de todo tipo: la intensidad de la luz, el color de la luz y la calidad de la iluminación. Es importante saber que la intensidad y el color de la luz afectan al estado de ánimo de los clientes. Por otra parte, la calidad de la iluminación favorece el aspecto de los productos, ya que se apreciarán con unos colores más nítidos y definidos. Es importante cuidar esta relación entre la potencia, la calidad y el color de luz. La iluminación de un local comercial es un punto distintivo, de importancia similar (yo diría que incluso mayor) a la decoración o a la correcta colocación de expositores dentro del local.

Una correcta iluminación puede incrementar las probabilidades de venta en un establecimiento o, por el contrario, perjudicarlo y hacer que venda menos. En *retail marketing* la iluminación marca la diferencia. Por esta razón, es fundamental conocer su importancia y no menospreciarla a la hora de realizar un *restyling* de tu farmacia o una reforma completa. Y no solo eso: la iluminación del establecimiento favorecerá que el cliente quiera entrar y conseguirá que se quede más tiempo dentro de él. También provocará en él sensaciones positivas o negativas en función de la intensidad, color y calidad de la iluminación. Además, tu establecimiento, tu farmacia, puede ser precioso, tener el mejor surtido o contar con un escaparate magnífico, pero si la iluminación no es la adecuada, tu cliente no lo percibirá así.

### Intensidad de la luz

Calcular la cantidad de luz necesaria en un local comercial, tienda u oficina no es sencillo. Hay que tener en cuenta múltiples factores, siendo uno de los más distintivos

la altura del techo. Si tienes un local con un techo de altura similar al de una casa convencional, de unos 2,50- 2,75 metros, podrás colocar una iluminación similar a la que colocarías en tu salón como luz principal. Mientras que, si tu espacio tiene una altura de techo mayor, necesitarás

colocar más puntos de luz y más potencia. Aunque también se puede solucionar instalando lámparas colgantes o focos de carril en suspensión, que se acercarán más al suelo, reduciendo la altura del punto de luz.

La cantidad exacta de luz para un negocio es un tema muy subjetivo. Es realmente complejo ya que depende del tipo de negocio, el estilo que se esté buscando, el tipo de cliente, la diferenciación que se quiere conseguir y las características del local. La iluminación no es solo una necesidad, sino que también juega un papel clave en la ambientación y decoración de un local. Es fundamental realizar un análisis del tipo de iluminación necesaria según el tipo de farmacia, los condicionantes del local, si cuenta con luz natural o no, así como factores decorativos y de *branding*.

### Tipos de color de luz para comercios

Entre los diferentes colores que suele tener la luz de las lámparas, se suelen distinguir entre tres tipos de luz. Cada uno de ellos tiene sus ventajas e inconvenientes en función de lo que pretendamos conseguir, por lo que es conveniente conocer sus principales características para que puedas elegir cuál encaja mejor con tu farmacia. Las resumo a continuación.

- *Luz cálida (1800°K – 3500°K)*: iluminación muy indicada para comercios en los que se busque un ambiente relajado y tranquilo. Se suele emplear en restaurantes, bares, panaderías, cafeterías o tiendas de todo tipo. Tiene una sensación de luz menor a los demás tipos de luz, por lo que a veces se necesita colocar más lámparas o de mayor potencia que de los otros tipos de luz.
- *Luz neutra (3600°K–4500°K)*: iluminación más empleada en todo tipo de locales. Es una luz similar a la luz natural del sol, solo que un poco menos intensa a la hora de percibirla visualmente. Se emplea en todo tipo de comercios de venta al público, tiendas de todo tipo y en negocios que ofrecen servicios. Iluminan los productos con una luz muy natural y agradable.
- *Luz fría (>4500°K)*: tipo de luz que se percibe como más intensa que las dos anteriores. Pensada para negocios en los que se necesite de una luz de alta intensidad. Se suele colocar en oficinas, entidades bancarias, hospitales, clínicas sanitarias o puntos de venta en los que ver color real del producto sea importante.

Cada tipo de luz tiene sus ventajas, aunque muchas veces los profesionales no recomiendan mezclar tipos de luz dentro de un mismo establecimiento. Sin embargo, yo particularmente es algo que utilizo en el *retail marketing* de las farmacias con las que trabajo para generar ambientes distintos. Se puede colocar luz ambiental cálida y, para proyectores o focos de carril de zonas concretas, usar una luz neutra. Se trata de una estrategia efectiva sobre todo si contamos con varias zonas bien distinguibles dentro del establecimiento. Por ejemplo, la sala principal de un restaurante puede tener luz cálida, mientras que la entrada o los baños pueden tener una luz neutra o fría, jugando con diferentes efectos o tonalidades.

### Calidad de la iluminación para negocios

Una de las formas de poder distinguir la calidad de la luz de una lámpara es mediante el valor CRI (Índice de Reproducción Cromática). Este valor nos permite medir de manera objetiva si una lámpara ofrece una luz mejor o peor para iluminar los colores de nuestros productos. El valor CRI en iluminación se suele medir desde un valor de 50 hasta 100, siendo el valor más alto el que da una fuente de luz perfecta como es el sol. Para hacerte una idea, las lámparas que dan una luz que permite ver los colores de los objetos con nitidez y realismo cuentan con un valor CRI cercano a 90.

En los principales proveedores de lámparas podrás ver este valor, siendo recomendable que, en comercios que ofrecen producto, se coloquen luminarias con un CRI  $\geq 90$ . Se pueden instalar modelos que tengan un CRI menor, por supuesto, pero los productos tendrán una nitidez de color menor. +