

COACHING EMOCIONAL

“Para que la farmacia funcione, el equipo tiene que estar en valor y sentirlo”

LOS DE LA FARMÀCIA ELS PINETONS, EN RIPOLLET, SON DOS TITULARES JÓVENES QUE DECIDIERON VENDER SU ANTERIOR FARMACIA Y, ANTES DE COMPRAR OTRA, HACE TRES AÑOS, FORMARSE EN LA ESCUELA ENTRENA FARMA Y PREPARARSE EN LIDERAZGO Y ESTRATEGIA.



Su espacio está orientado a ofrecer una experiencia personalizada y de comodidad a sus pacientes.

La parte comercial de la Farmàcia Els Pinetons, en Ripollet (Barcelona), tiene algo más de unos 100 metros cuadrados. Hay tres mostradores situados al fondo, justo antes de la rebotica. La farmacia está organizada por categorías bien definidas.

Helena Márquez Iglesias y Marc López Escuder, sus *co-titulares*, destacan que sus puntos fuertes son la complementación, la salud de la mujer y la dermofarmacia. También tienen una zona de atención personalizada, en la cual llevan a cabo los diferentes servicios profesionales. Siempre buscan dar respuestas a las necesidades de sus vecinos integrando las rutinas *in&out* en sus consejos.

"Nuestro principal valor es ser una farmacia integral, aportando soluciones integrativas para mejorar el bienestar de nuestros pacientes", afirman. Por eso, su equipo está en formación continua.

Cuentan que tenían una farmacia muy pequeña y muy de barrio en el corazón de Horta (Barcelona). *"Solo éramos los dos cuando nos cogió la pandemia de por medio. Cada día veníamos de fuera de Barcelona. Se nos hizo todo muy cuesta arriba. Decidimos que era el momento para buscar un cambio tanto a nivel personal como profesional. Nos salió la oportunidad de esta farmacia y no nos lo pensamos dos veces. Antes de empezar el proyecto, quisimos pasar por la escuela de Entrena Farma para prepararnos bien. Gran parte de la gestión y estrategia emocional que hoy llevamos a cabo con el equipo es gracias al trabajo que hicimos previamente con Desirée Ballesteros y Carmen Castro. Sin duda es algo que recomendamos a cualquier compañero. El curso nos enseñó a liderar desde el valor. Para que la farmacia funcione, el equipo tiene que estar en valor y sentirlo"*, reflexionan. El suyo está compuesto por seis personas.

En concreto, con Ballesteros siempre han trabajado el liderazgo y la gestión emocional del equipo. Todo lo aprendido con ella les ha sido *"muy útil"*, tanto a ellos como líderes como al equipo.

El gran eje

¿Qué es lo que ha cambiado, el antes y el después de esta formación? *"Sobre todo, a saber delegar"*, contestan. Señalan que *"el equipo es el gran eje sobre el cual debe girar*

la farmacia". Promueven el que esté motivado y empoderado. *"Liderar desde la empatía y la humanidad. Tenemos la suerte de contar con un gran equipo de personas y de profesionales. Sin ellos, no seríamos la farmacia que somos y aspiramos a seguir siendo"*, remarcan. Explican que intentan *"siempre buscar el espacio para que puedan ir a formaciones fuera de la farmacia"*. Asimismo, semanalmente tienen un día asignado para formaciones en la propia farmacia, al mediodía cuando coincide todo el equipo. *"Para nosotros, las formaciones son otro de nuestros puntos fuertes. Formación es sinónimo de conocimiento. Cuántos más conocimientos y herramientas tengamos, mejor será la ayuda que podremos*

EL VALOR DEL TRABAJO EN EQUIPO EN FARMACIAS

Por Desirée Ballesteros, business y executive coach, gerente en Farma Emoción

Trabajar en el desarrollo, valor y formación del equipo cada día cobra más importancia para el titular, y es que aporta numerosos beneficios tanto a la farmacia como al profesional. De hecho, el corazón de una farmacia eficiente y próspera reside en un equipo unido y comprometido.

En el dinámico entorno de las farmacias, donde la formación, la atención al paciente y la eficiencia son esenciales, el trabajo en equipo se convierte en un pilar fundamental para el éxito. Un equipo unido, que colabora y se apoya mutuamente, no solo mejora el rendimiento y la productividad, sino que también genera un ambiente de trabajo más positivo y gratificante.

Ventajas del trabajo en equipo:

- 1. Cultura laboral positiva:** un ambiente de trabajo positivo y colaborativo fomenta la satisfacción laboral, el compromiso y la retención del talento.
- 2. Mayor motivación:** trabajar en equipo permite tener un propósito común, fomentando la motivación y el entusiasmo.
- 3. Gestión del talento y del conocimiento:** facilita la formación interna y el intercambio de conocimientos, mejorando las habilidades y manteniéndose actualizados.
- 4. Adaptación a los cambios:** un equipo adaptable y flexible está mejor preparado para afrontar los cambios y ajustarse a nuevas necesidades.
- 5. Aumenta y estimula la creatividad:** fomenta la creación de ideas originales y soluciones creativas.
- 6. Disminuye los niveles de estrés:** facilita la resolución de problemas y reduce la carga de estrés.
- 7. Mejor comunicación y colaboración:** promueve una comunicación fluida y abierta, creando un ambiente de confianza y respeto.
- 8. Mayor eficiencia y productividad:** un equipo bien organizado puede optimizar tiempo y recursos, superando obstáculos y alcanzando objetivos rápidamente.

El papel del líder

El papel del líder es clave para gestionar equipos de trabajo de forma efectiva, responsabilizándose de la repartición de tareas, resolución de conflictos, motivación y reconocimiento del equipo. Y es que el sentido de equipo va más allá de la simple colaboración entre profesionales: se trata de una profunda conexión que fomenta la sinergia, la motivación y el logro de objetivos comunes.

Para ampliar los conocimientos y saber cómo optimizar el trabajo en equipo en farmacias, escanea el siguiente QR y descarga nuestro *ebook* gratuito, donde, además, encontrarás una *Checklist* para que puedas tener una evaluación y situación de tu equipo.





ofrecer a nuestros pacientes. Todos sabemos de todo, pero sí que es verdad que tenemos a profesionales más formados en según qué categorías", consideran. Piensan que tener una visión 360 grados les permite abordar la salud desde todos los ámbitos posibles. Disponen de distintos servicios pensados para la salud de la mujer en todas sus etapas (ya sea fértil o no). Igualmente, brindan el servicio de dermoanálisis tanto facial como capilar, y un servicio de asesoramiento o coaching nutricional. Del mismo modo, montan animaciones y talleres que creen que pueden ser de interés para los usuarios. "Nuestro objetivo es acompañar a nuestros pacientes para que nos vean como un punto de salud y bienestar, además de convertir la farmacia en algo dinámico y vivo", aclaran. Es decir, que ir a la farmacia sea una experiencia en lugar de una formalidad u obligación. Subrayan que "un gran referente de los servicios profesionales en farmacia es Farmacia Grima, en Lloret de Mar". "Son una inspiración e intentamos aprender de ellos", manifiestan. Dan las gracias a Laura C., Raquel, Rosa, Laura G., Patricia y Alicia, su equipo, "por tirar del carro cada día a nuestro lado". Añaden que, si son la farmacia que son, es gracias a ellas. "A Carmen y a Desirée por enseñarnos a poner en valor nuestra profesión y nuestras profesionales. A farmacia Grima y a **Miquel Senabre**, de farmacia Hidalgo-Senabre, por ser un referente y una fuente de inspiración", completan.

Una última pregunta que les hacemos es qué aporta la digitalización al mundo de la oficina de farmacia. "Estamos en la era de la digitalización, por tanto, hay que estar en redes e internet. Pero estar presente no significa perder la cabeza. Las redes bien empleadas son de gran utilidad, pues te permiten llegar a una comunidad mucho mayor. El sector farma sigue siendo un tanto conservador, pero cada vez más todo el mundo apuesta por la digitalización en mayor o menor medida, y está bien que sea así. La inteligencia artificial (IA) es algo nuevo y sinceramente no somos grandes expertos, pero por el momento le vemos más utilidad para gestión de redes, newsletter o consultas online que en el mostrador. Es verdad que la IA nos podría ayudar a orientar mejor el consejo en el momento de la venta, con algoritmos en base a las respuestas de los pacientes a nuestras preguntas", razonan. Por otro lado, admiten que les da miedo que puedan perder una de las funciones más importantes de la farmacia, "su función social y de proximidad". +