

FARMACIA COMUNITARIA | Cara a cara

Role play, entrenar en la rebotica para triunfar en el mostrador

Hacer simulaciones de venta y consejo con el personal de la farmacia es una actividad muy recomendable para mejorar la atención y unificar el mensaje que se quiere transmitir.



Saludar mirando a los ojos es clave. Foto: DM

Alejandro Segalás, Salamanca | Madrid

Actualizado Dom, 29/10/2023 - 08:00



El farmacéutico en el mostrador cada día juega multitud de **pequeños partidos con el paciente-cliente cara a cara**. Este encuentro se decide por pequeños detalles en el que el consejo profesional y una buena estrategia de venta marcan el camino hacia un buen funcionamiento de la oficina de farmacia.

Entrenar estas habilidades, conocimientos y puesta en escena es básico para reforzar buenos procedimientos que ya están en marcha, corregir errores y preparar a nuevos profesionales que no tienen experiencia en el mostrador. Juan Carlos Serra, especialista en la gestión de oficinas de farmacia, defiende la necesidad del **role play en la rebotica** y es que sostiene que el buen profesional en el mostrador nace, pero también se hace a través de formaciones como esta.

"Las dos principales razones por las que es muy recomendable el role play en la farmacia es para que el titular puede unificar el procedimiento y el mensaje que quiere transmitir en su farmacia a todos sus empleados, mientras que la otra es para corregir errores y mejorar la atención", explica Juan Carlos Serra.

Cinco pasos clave en el mostrador

Juan Carlos Serra divide el entrenamiento o role play y de venta y atención al público en la rebotica en cinco fases diferenciadas.

- 1. Bienvenida.** Saludar mirando a los ojos es clave para comenzar bien en el 'cuerpo a cuerpo' con el paciente-cliente de la oficina de farmacia.
- 2. De la pregunta general a lo concreto.** ¿Qué le sucede? ¿Qué le pasa? Son algunas de las cuestiones generales por las que hay que empezar la interacción con el paciente-cliente en el mostrador de la farmacia, según indica Juan Carlos Serra. Después hay que ir avanzando en el cuestionario a cuestiones cerradas por si la persona es tímida o no sabe muy bien qué quiere o qué le pasa. Serían preguntas más directas como ¿tiene mocos?, en busca de un sí y o de un no.
- 3. Ratificar.** Hay que asegurarse de lo que busca el usuario. Se vuelve a preguntar para ratificar y si se confirma se pasa a la siguiente fase, pero de lo contrario si el profesional percibe dudas hay que volver a preguntar.
- 4. Cierre.** Una vez detectada la necesidad se ofrece un producto acorde.
- 5. Objeciones.** Pueden aparecer objeciones del tipo "es que ya tengo este producto en casa...". En estos casos es clave que todo el equipo siempre responda del mismo modo, como, por ejemplo, "tenga cuidado con la fecha de caducidad", ejemplifica Serra.

Entrenamientos cada trimestre

Estos entrenamientos que consisten en una **simulación entre dos profesionales de la farmacia** o entre el profesional y el titular de la botica son recomendables que se realicen cada tres meses, unas cuatro veces al año, indica Juan Carlos Serra, que además pone de manifiesto que el responsable de la oficina de farmacia es el que tiene que **marcar el criterio de qué decir o cómo vender determinados productos**. "Un ejercicio muy bueno es que el titular represente el papel del que atiende y el trabajador sea el paciente. Así el equipo ve cómo atiende el titular y que no habla por hablar, ya que conoce muy bien cómo hacerlo", expone, mientras que especifica que lo ideal es llevar a cabo estos entrenamientos en las 'horas valle' en la farmacia, en las que hay menos actividad.

Este tipo de entrenamientos no están exentos de algunas **reticencias en el personal**. "No se trata de un examen, sino que es un entrenamiento", aclara Serra. Estas dinámicas sirven para limar o corregir algunos malos hábitos del profesional que lleve 20 años en la farmacia y para preparar o potenciar las habilidades del que acaba de empezar.

El buen profesional en el mostrador de una farmacia nace al llegar con algunas habilidades de serie, pero también se hace con formaciones y entrenamientos en la rebotica. Nunca hay que dejar de aprender.