

La fórmula de Victor Küppers

Albert Pantaleoni @pantafarma

Farmacéutico formulista en *marketing*. www.linkedin.com/in/pantacv/es

“
En cualquier profesión,
tarea o faceta de
nuestra vida, la actitud
es siempre
fundamental para
lograr no sólo un buen
resultado, sino el
mejor resultado»

Fórmula del éxito: (C + H) × A

La fórmula para ser un vendedor de éxito, según Victor Küppers, se basa en tres ingredientes fundamentales: conocimientos, habilidades y actitud.

La clave de la fórmula de Küppers es cómo combinamos estos elementos para lograr ser un vendedor de éxito: los conocimientos y las habilidades se suman entre sí, mientras que la actitud multiplica los resultados de la suma.

$$\text{Resultados} = (C + H) \times A$$

En esta sencilla fórmula, C es conocimiento, H son las habilidades (experiencia), y A es la actitud.

En cualquier profesión, tarea o faceta de nuestra vida, la actitud es siempre fundamental para lograr no sólo un buen resultado, sino el mejor resultado. El «efecto actitud» marca la diferencia con los competidores, sobre todo cuando estamos hablando de calidad y precios similares.

Enamora a tu cliente (como hemos comentado en anteriores columnas), despertemos sensaciones positivas y creemos el vínculo emocional que lo una a ti, a tu marca, a tu farmacia y, por supuesto, a tu producto o servicio.

De ahí la importancia de crear servicios que hagan que nuestros clientes-pacientes se sientan cuidados por su farmacia durante todas las etapas de la vida, desde el seguimiento del peso de los recién nacidos, al cuaderno de embarazo o el SPD de los pacientes de edades más avanzadas.

Pero, ¿cómo lograr una buena actitud si el entorno que nos rodea suele ser pesimista y negativo? Según el autor de la fórmula, «la alegría se trabaja. Estamos acostumbrados a esperar a que brote de manera espontánea, pero si las circunstancias no permiten que eso pase debemos aprender a provocarla con actitudes positivas y cuidando de nosotros».

Küppers cree firmemente en el contagio del estado de ánimo: «Los seres humanos transmitimos sensaciones y captamos las sensaciones que transmiten los demás, en ese sentido somos como bombillas. Hay personas que van a 30.000 vatios y otras que van fundidas. Hay que intentar que la mayoría vaya a 30.000 vatios, porque ellas son las fuentes de energía que necesitan las fundidas para prenderse».

A fin de cuentas, confirma que la felicidad realmente depende de con qué actitud nos planteamos ante nuestra realidad.

Y ahora nos estaremos preguntando cómo podemos utilizar esta fórmula en nuestra farmacia. Por supuesto que podemos aplicarla: simplemente pensando

en positivo y trabajando todos los aspectos, que podemos resumir en cuatro bloques fundamentales: misión de nuestro trabajo; la actitud se trabaja en equipo; el salario emocional retiene el talento y potencia la fórmula, y enamoremos al cliente.

Misión de nuestro trabajo

- Somos profesionales de la salud, no convirtamos nuestras farmacias en un lugar de enfermedad, sino de prevención, de hábitos de vida saludables, de consejos higiénico-sanitarios.
- Cuando expliquemos las opciones de tratamiento disponibles, hablemos de soluciones.
- Hagamos seguimiento de la mejoría, motivemos a nuestros pacientes (como un farmacéutico ilustre de Canarias, que se lleva a sus clientes de edad avanzada de caminata y desayuno).
- Pensemos qué actividad social podemos aportar a la comunidad, como pueden ser el Banco Farmacéutico o campañas de concienciación social (por ejemplo en la concienciación del cáncer de mama).

La actitud se trabaja en equipo

- La actitud debe empezar por el titular, que ha de transmitir su visión y misión al resto del equipo.
- Para ello, es imprescindible que la misión de nuestra farmacia la conozca todo el equipo; además, debe estar presente en cualquier toma de decisiones.
- Distribuyamos las actividades de la farmacia definiendo quién es el responsable de cada espacio, categoría, tipología de cliente, servicio, etc.
- Capacitemos a ese responsable haciendo seguimiento de los aprendizajes y de los puntos de mejora.
- Potenciamos el sentimiento de pertenencia del personal y de nuestra clientela.
- Si contamos con una persona tóxica, será necesario prescindir de ella para que no contamine.

El «salario emocional» retiene el talento y potencia la fórmula

- Fomentemos la formación continuada: debe existir un plan de formación de todo el equipo y ha de ser público. Contamos además con recursos que facilitan los principales *partners*.
- Utilicemos el plan de retribución flexible, como pueden ser la guardería o los costes de transporte.
- Promovamos actividades de voluntariado con horas libres para que los empleados puedan realizarlas.
- Busquemos el reconocimiento individual y colectivo, que no siempre ha de ser económico.

Enamoremos al cliente

- Busquemos seducir al cliente que entra en nuestra farmacia, desde el mismo escaparate hasta que llega al mostrador.
- Como hacen otros puntos de venta exitosos, no debemos olvidar el poder de los sentidos. El entorno de nuestra farmacia debe ser agradable, y para ello debemos contar con la luz, la música y los olores.



- Attendamos con una sonrisa, sin olvidar el nombre de nuestros clientes.
- La farmacia debe respirar limpieza, desde la bata hasta las estanterías.
- Siempre que nuestro local nos lo permita, debemos diferenciar espacios: separemos la dispensación de medicamento con receta del espacio de prevención, autocuidado y salud de la piel.
- Permitamos que nuestros clientes tengan acceso a los productos, de modo que puedan percibir su textura, su olor...

Si tenemos en cuenta estos puntos conseguiremos trabajar en equipo, y no sólo potenciaremos el intercambio de conocimiento y haremos posible que el personal desarrolle sus habilidades, sino que además conseguiremos el valor multiplicador de la actitud.

Cerraremos esta columna con una frase de la Madre Teresa de Calcuta; una frase que refuerza e inspira a las personas a ser agentes de cambio a través de la empatía y el entusiasmo, tanto en la vida personal como laboral: «Que nadie llegue jamás a ti sin que al irse se sienta un poco mejor y más feliz». ●