

Capítulo 2 - Una buena gestión hará subir las ventas: Método GUN.

2.2 Implica al equipo en las ventas. Motivación y estrategias.

Para mejorar nuestras ventas debemos partir de que **nuestro equipo es el que atiende al paciente en más del 80% de las ocasiones**. Por lo que el aumento del beneficio de la farmacia y la consecución de los objetivos, dependerá directamente de la motivación del equipo y de su buen hacer.

Que el equipo realice un trabajo eficaz, eficiente y esté implicado en su día a día, dependerá en gran medida de la buena gestión del líder. Éste debe ser capaz de entender las necesidades del equipo, y encontrar un equilibrio entre los aspectos psicológicos o fisiológicos de cada empleado.



Partiendo de que cada trabajador tiene necesidades y aspiraciones diferentes, y de que el trabajo del líder será realizar un plan de motivación adaptado a cada miembro del equipo, podemos señalar unos puntos clave que nos darán la base para lograr un plan de motivación exitoso.

- **Comunicación interna.** Con una planificación de reuniones periódicas conseguiremos fomentar el diálogo, mejorar la organización y que el equipo comparta y conozca los objetivos y la misión de la farmacia.
También debemos tener en cuenta en la planificación las reuniones individuales, a realizar una o dos veces al año, que servirán para evaluar el trabajo de cada empleado, fortaleciendo y reconociendo sus logros y modificando aquello que provoque fallos o errores.
- **Interés por las necesidades personales.** Para conseguir los mejores resultados de cada trabajador, es muy recomendable conocer la situación de la persona en cuestión; por ejemplo, seguramente un padre de familia tendrá una mayor necesidad de conciliación que un recién licenciado, más interesado en la formación o en un plan de carrera.
- **Plan de formación.** A la hora de crear un plan de formación, se debe tener en cuenta las necesidades grupales e individuales. Igualmente, hay que resaltar la importancia de formar a todos los empleados sobre los nuevos productos y servicios, además de formaciones específicas orientadas a aumentar las ventas y mejorar el trato al paciente.

- **Plan de carrera individualizado.** Al generar un plan de carrera para cada trabajador, incluyendo rotación o innovación en sus tareas, evitaremos la monotonía del día a día, que suele conllevar un descenso en el interés y la productividad. Además, conseguiremos un aumento exponencial en las fortalezas de cada uno de nuestros empleados, creando un equipo competente y multidisciplinar.
- **Cuidar el ambiente de trabajo.** El líder debe velar por mantener un ambiente de trabajo positivo y agradable para los trabajadores, anticipándose a los conflictos y mediando en los mismos en el caso que sea necesario.
Para permanecer informado, suele ser positivo realizar encuestas de clima. De esta forma, podremos conocer las sensaciones de nuestros empleados de primera mano, siendo capaz de detectar las situaciones que requieran de atención o intervención.
- **Organización de los trabajadores.** Establecer un organigrama claro de las tareas y áreas de trabajo de cada empleado, facilitará su día a día, previniendo los malos entendidos o los abusos de poder.
- **Plan de incentivos con objetivos medibles.** Los incentivos, que pueden ser económicos o no, se deben establecer teniendo en cuenta las responsabilidades de cada trabajador, y basarlos en una serie de objetivos alcanzables y medibles.
Estos objetivos deben predefinirse entre el titular y el trabajador, de esta forma el empleado será plenamente consciente de las condiciones a cumplir para conseguir los beneficios prometidos.
Igualmente, se debe realizar un seguimiento de la consecución de estos objetivos, modificándolos o ajustándolos si fuera necesario.

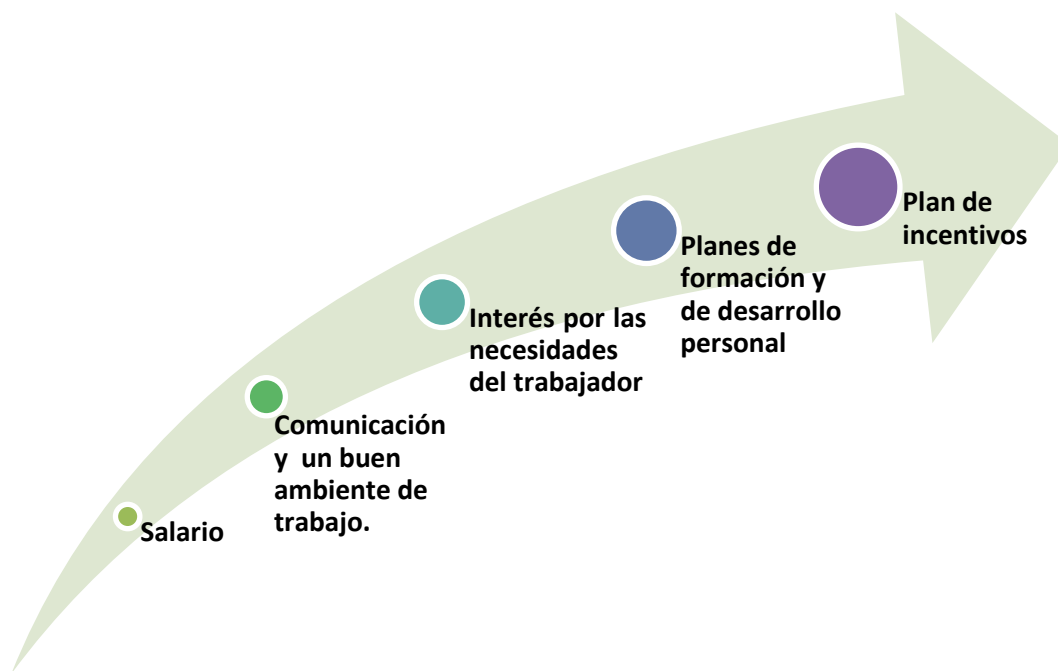
Para asegurarnos de que el plan de motivación está resultando efectivo, debemos realizar un seguimiento periódico de sus resultados, teniendo en cuenta las ventas, la rotación y la respuesta de los pacientes.

Ideas clave – Implica al equipo. Motivación y estrategias

La atención al paciente, el centro de nuestra actividad y la base para generar ventas, depende del equipo en más del 80% de las ocasiones. Por ello, debemos potenciar y mantener la motivación, que generará interés e implicación hacia los objetivos de la farmacia.

Hay tantos planes de motivación como trabajadores, por lo que conseguir este propósito requerirá tiempo e interés por parte del líder en conocer a sus empleados y generar estrategias personalizadas que potencien sus habilidades y suplan sus carencias.

Pero podemos partir de unos puntos básicos y comunes que nos ayudarán a generar un Plan de motivación exitoso:



Autor: Luis de la Fuente

Publicado por Boehringer Ingelheim