



Genfar®

#MeComprometoACuidarte

GENFAR CUIDA
TU CRECIMIENTO PROFESIONAL

Porque somos **como tú.**

Material diseñado con fines educativos y dirigido a dueños, administradores y dependientes de farmacias. Las opciones expresadas en el presente material corresponden a los autores y no necesariamente reflejan la opinión del laboratorio patrocinador.

SACO.GFR.17.10.1332



Genfar®

#MeComprometoACuidarte

DOMICILIOS: INDICADORES DE GESTIÓN, EFECTIVIDAD Y RENTABILIDAD

MAYO 2020

FERNANDO MAYOR

Material diseñado con fines educativos y dirigido a dueños, administradores y dependientes de farmacias. Las opciones expresadas en el presente material corresponden a los autores y no necesariamente reflejan la opinión del laboratorio patrocinador.

GIPS08

INDICADORES EN DOMICILIOS

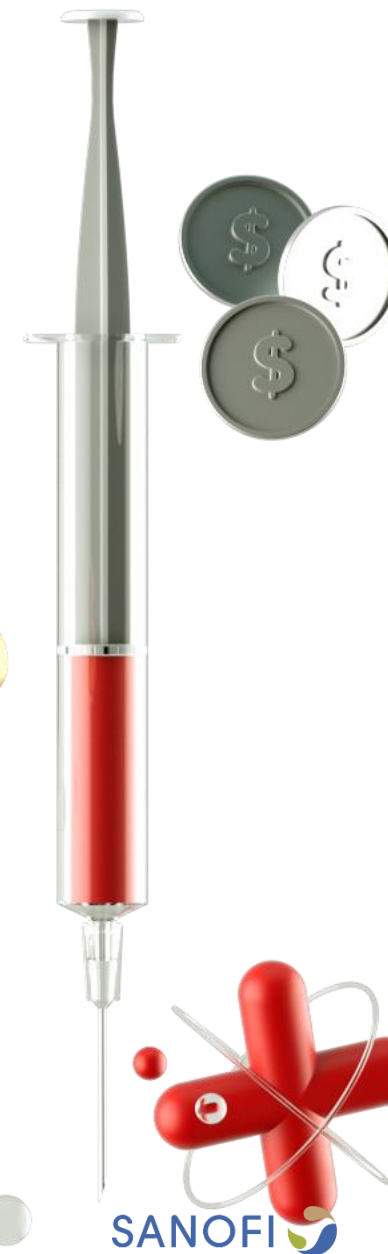
Llamadas efectivas
Domicilios efectivos entregados

Ventas alcanzadas
Tiquete de venta promedio
Rentabilidad del servicio a domicilio



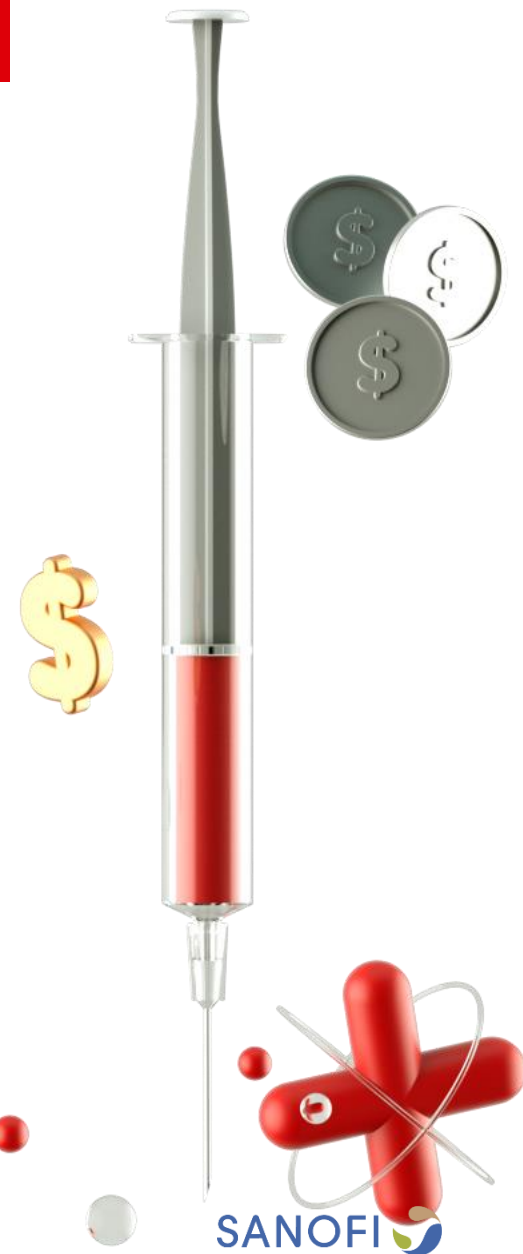
INDICADORES Y POTENCIALIZADORES

INDICADORES	POTENCIALIZADORES
Llamadas efectivas (contestadas)	>90% Logística sólida
Domicilios efectivos entregados	Logística sólida Surtido
Ventas	Anuncio del servicio, surtido, logística, gestión frente al cliente. Experiencia del cliente
Tiquete de venta promedio	Surtido Gestión frente al cliente
Rentabilidad	



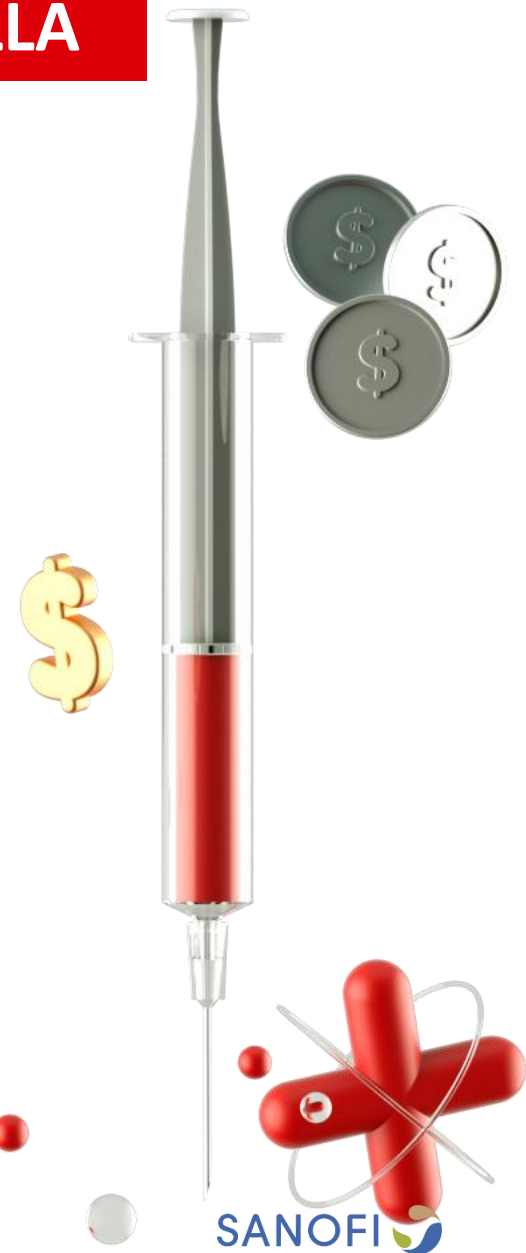
INDICADORES DE GESTIÓN

	Número Total de Llamadas Entrantes
G	Llamadas Efectivas
G	Domicilios Efectivos Entregados
G	Valor De Las Ventas Por Domicilios
	Costo Mensual Del Servicio A Domicilio
	Margen Promedio De La Farmacia
	Precio Cobrado Al Cliente Por Domicilio
	Punto De Equilibrio De Ventas Por Domicilio
G	Tiquete De Venta Promedio Real
	Costo Promedio De Cada Servicio A Domicilio
	Ingreso Por Cobro De Entrega A Domicilio
G	RENTABILIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO



INFORMACIÓN A INGRESAR A LA PLANTILLA

Número de Llamadas Entrantes	
Llamadas Efectivas (atendidas)	
Domicilios Efectivos Entregados	
Valor de las Ventas a Domicilios	
Costo Mensual del Servicio a Domicilio	
Margen Promedio de la Farmacia	
Precio Cobrado al Cliente por el Servicio	



CÁLCULO DE PUNTO DE EQUILIBRIO

Gastos mensuales asociados al servicio a domicilio: \$3.400.000
(Domiciliario, combustible, línea telefónica, empaques, otros)

Margen de la farmacia: 18% (sobre la venta)

PE: Gastos/Margen

$$\text{PE: } \frac{3.400.000}{18\%} = \$18.888.889$$



INDICADORES MENSUALES – SERVICIO A DOMICILIO - FARMACIA

	Número Total de Llamadas Entrantes	1.300	
G	Llamadas Efectivas	1.000	77%
G	Domicilios Efectivos Entregados	900	90%
G	Valor De Las Ventas Por Domicilios	\$ 18.000.000	
	Costo Mensual Del Servicio A Domicilio	\$ 3.400.000	
	Margen Promedio De La Farmacia	18%	
	Precio Cobrado Al Cliente Por Domicilio	\$ -	
	Punto De Equilibrio De Ventas Por Domicilio	\$ 18.888.889	
G	Tiquete De Venta Promedio Real	\$ 20.000	
	Costo Promedio De Cada Servicio A Domicilio	\$ 3.778	
	Ingreso Por Cobro De Entrega A Domicilio	\$ -	
G	RENTABILIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO	-\$ 160.000	-1%



INDICADORES MENSUALES – SERVICIO A DOMICILIO - FARMACIA

	Actual		Objetivo	
	Número Total de Llamadas Entrantes	1.300	1.300	
G	Llamadas Efectivas	1.000	1.100	85%
G	Domicilios Efectivos Entregados	900	990	90%
G	Valor De Las Ventas Por Domicilios	\$ 18.000.000	\$ 21.800.000	
	Costo Mensual Del Servicio A Domicilio	\$ 3.400.000	\$ 3.400.000	
	Margen Promedio De La Farmacia	18%	18%	
	Precio Cobrado Al Cliente Por Domicilio	\$ -	\$ 1.000	
	Punto De Equilibrio De Ventas Por Domicilio	\$ 18.888.889	\$ 17.898.889	
G	Tiquete De Venta Promedio Real	\$ 20.000	\$ 22.020	
	Costo Promedio De Cada Servicio A Domicilio	\$ 3.778	\$ 3.434	
	Ingreso Por Cobro De Entrega A Domicilio	\$ -	\$ 990.000	
G	RENTABILIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO	-\$ 160.000	\$ 1.514.000	7%



INDICADORES MENSUALES – SERVICIO A DOMICILIO - FARMACIA

	Actual		Objetivo	
Número Total de Llamadas Entrantes	1.300		1.300	
G Llamadas Efectivas	1.000	77%	1.100	85%
G Domicilios Efectivos Entregados	900	90%	990	90%
G Valor De Las Ventas Por Domicilios	\$ 18.000.000		\$ 21.800.000	
Costo Mensual Del Servicio A Domicilio	\$ 3.400.00		\$ 3.400.00	
Margen Promedio De La Farmacia	18%		18%	
Precio Cobrado Al Cliente Por Domicilio	\$ -		\$ 1.000	
Punto De Equilibrio De Ventas Por Domicilio	\$ 18.888.889		\$ 17.898.889	
G Tiquete De Venta Promedio Real	\$ 20.000		\$ 22.020	
Costo Promedio De Cada Servicio A Domicilio	\$ 3.778		\$ 3.434	
Ingreso Por Cobro De Entrega A Domicilio	\$ -		\$ 990.000	
G RENTABILIDAD DEL SERVICIO A DOMICILIO	-\$ 160.000	-1%	-\$ 1.114.000	7%

INSTRUCTIVO PARA CADA LÍNEA

Variable	# de llamadas recibidas durante el mes
Variable	# llamadas contestadas
Variable	Domicilios realizados
Variable	Ventas del mes a través de domicilios
Variable	Total de costos asociados a domicilios
Variable	Margen sobre la venta promedio en la farmacia
Variable	Valor cobrado por domicilio realizado

Resultado automático
Resultado automático
Resultado automático
Resultado automático
Resultado automático

CONCLUSIONES

- Revisar periódicamente los **indicadores de gestión.**
- Tomar acciones correctivas
- Asegurar la **satisfacción** de los clientes





Genfar®
#MeComprometoACuidarte



¿PREGUNTAS?

GENFAR CUIDA
TU CRECIMIENTO PROFESIONAL

Porque somos **como tú.**



FERNANDO MAYOR

Mayorvelasco S.A.S.
Bogotá / 310 226 9481

fernando@mayorvelasco.com

Material diseñado con fines educativos y dirigido a dueños, administradores y dependientes de farmacias. Las opciones expresadas en el presente material corresponden a los autores y no necesariamente reflejan la opinión del laboratorio patrocinador.

