

DOMICILIOS: INDICADORES DE GESTIÓN, EFECTIVIDAD Y RENTABILIDAD

1. ¿Qué normatividad rige al servicio domicilio en la distribución y dispensación de los medicamentos?

Estos decretos y resolución tratan el asunto: Decreto 2200 de 2005, Decreto 2330 de 2006, Resolución 1403 de 2007. En el servicio a domicilio se presenta más la entrega que dispensación.

2. ¿Es bueno medir el tiempo de entrega de los domicilios?

Sí, para conocer si se cumple la promesa. En caso necesario tomar correctivos para mejorar los tiempos de entrega. Entender la eficiencia de los domiciliarios.

3. ¿Cuál es la mejor manera de saber cuántas llamadas son entrantes?

Cada vez que suena el teléfono es una llamada entrante, independiente de si la respondemos o no.

4. En la gestión ¿cómo aplican o afectan las devoluciones en los indicadores y cómo se puede mejorar?

Es un pedido que finalmente no fue efectivo. Se debe medir si esto es frecuente, y si lo es, se debe entender la razón del rechazo y aplicar correctivos. Tener presente que esto afecta la rentabilidad del servicio. Es un despacho (gasto) sin ningún ingreso.

5. Si al realizar el ejercicio mensual vemos que se está generando pérdidas ¿lo debemos cancelar o qué se acciones se sugiere tomar para incrementar la ganancia?

Entender la razón que nos causa la pérdida: bajo volumen de ventas ¿altos costos del servicio? ¿tiquete promedio de venta bajo? tomar los correctivos. En este momento

considero que el domicilio es una tendencia que va a permanecer en el tiempo y no recomendaría cancelarlo, por el contrario, buscaría como fortalecerlo y hacerlo rentable.

6. Para lograr que el domicilio sea exitoso ¿el servicio debe tener un horario continuo o puede prestarse por franjas (por ejemplo: 9 a.m. a 1p.m. y 3p.m. a 7p.m.)?

Para los clientes lo importante es que reciban el producto en el momento que lo necesitan. La recepción de la llamada si debe ser continua. En cualquier momento del horario de la farmacia se debe recibir la llamada.

7. ¿Existe algún valor promedio del mercado nacional en cuanto a la rentabilidad del servicio a domicilio?

No existe, es muy propio de cada farmacia.

8. ¿Qué se recomienda hacer cuando hay varios domicilios para diferentes sitios y gran distancia?

Preparar la ruta e informar al cliente la hora estimada de entrega. Lo importante es que los clientes tengan claridad acerca de la hora de entrega y que efectivamente reciba el domicilio a la hora acordada.

9. ¿Los tiempos de entrega se miden igual para las pequeñas ciudades y las grandes, o de otra manera?

Depende de las distancias y el tráfico. en general es lo mismo.

10. ¿Cuánto tiempo es el adecuado para entregar un domicilio?

El tiempo que se acuerde con el cliente. En general entre 30 y 45 minutos. Pero puede

ser más tiempo, lo importante es que el cliente tenga claridad y acepte la hora de entrega que le estamos anunciando y le cumplamos.

11. ¿Se recomienda contratar una empresa para este servicio o es mejor tener personal propio para los domicilios?

Cuando son pocos domicilios, e internamente no es posible cubrir las necesidades, es mejor iniciar con empresa externa para atender oportunamente las necesidades de los clientes y no incurrir en gastos elevados.

12. ¿Qué hacer con los clientes que piden un domicilio, pero se demoran mucho preguntando sobre los productos a comprar?

Responder a las preguntas y tratar de cerrar la venta

13. ¿Cómo se maneja el retraso de un domicilio ante el cliente?

Disculpase y asumir la responsabilidad de la demora. No justificarse ni dar razones que al cliente no le interesan. Comprometerse con evitar que esto vuelva a ocurrir.

14. Si hay call center ¿cómo se especifica el horario?

Por las horas de más tráfico de llamadas. pero el horario se debe cumplir de forma estricta. cuando el cliente llame debe ser atendido