

Escuchar al cliente para ofrecer la mejor solución

VISTAOPTICA ES UNA EMPRESA FAMILIAR QUE DESTACA POR UNA GESTIÓN CERCANA AL CLIENTE. CON MÁS DE 100 ESTABLECIMIENTOS EN TODA ESPAÑA, LA FIRMA APUESTA POR LA TECNOLOGÍA MÁS PUNTERA. UN GRAN EJEMPLO ES LA ÓPTICA DE RAMBLA DE CATALUNYA, EN BARCELONA, UNA DE LAS PRIMERAS EN ABRIR SUS PUERTAS EN 2002.

Si una cosa tiene clara la empresa familiar VISTAOPTICA es que el papel del óptico optometrista siempre será *“el de satisfacer las necesidades del cliente”*, tal y como señalan desde el equipo. Esto implica, obviamente, realizar una buena adaptación, pero también *“identificar las expectativas y necesidades del cliente”*, explican. En este sentido, el óptico optometrista se convierte en el mejor asesor posible y debe argumentar el producto que se lleva el cliente y poder así *“fidelizarlo”*, añaden. De todas maneras, tras muchos años de experiencia -nació en 2002 con la apertura de sus primeras ópticas en Barcelona-, los expertos de VISTAOPTICA son conocedores de que el perfil del óptico optometrista va a cambiar en los próximos años, no su papel, pero sí *“la forma de trabajar”*. De hecho, para el equipo de esta firma familiar, lo hará forzado por la transformación de *“los clientes y los productos”*.

Año tras año, esta compañía se ha ido consolidando en el sector y, actualmente, cuenta con más de 100 establecimientos en España, contando con centros propios y centros asociados. Una de sus tiendas insignia es, sin duda, la óptica de Rambla Catalunya 10, en pleno centro de Barcelona. Fue de las primeras en levantar la persiana allá en 2002. *“En VISTAOPTICA, vivimos el día a día de los centros y esto se refleja en una gestión más cercana al cliente”*, aseguran. Huyen así de la tendencia actual que provoca que muchos grupos de óptica españoles estén siendo adquiridos por multinacionales extranjeras. Conocer a sus clientes es indispensable para *“poder dar la calidad que éstos necesitan y el servicio que buscan”*. De esta manera, la empresa puede marcar la diferencia y demostrar porqué VISTAOPTICA está *“en el top de ópticas del mercado”*, reconocen.

Calidad, servicio e innovación

Ser pioneros en el sector es uno de los valores diferenciales de VISTAOPTICA. Por ello, la marca apuesta por las últimas tecnologías que les ayudan a ofrecer más y mejores servicios. *“Somos centro sanitario y, como tal, lo primero y más importante es la calidad de vida de nuestros clientes”*. Por eso, trabajan día a día para poder ofrecer *“la mejor calidad visual y auditiva, contando con los proveedores de referencia en el sector”*, resumen. Además, como parte de su filosofía y manera de trabajar, tan cercana al cliente, garantizan un asesoramiento próximo e individualizado. La salud ocular es lo primero. Y a la hora de elegir unas gafas graduadas –o cualquier otro producto– lo más importante es este asesoramiento transparente y conciso. Ejemplo de esta distinción es la histórica óptica de Rambla de Catalunya. El establecimiento, en la zona más céntrica de la ciudad condal, destaca por disponer de un *“taller propio”*, en la primera planta, que permite la entrega de gafas en una hora a sus clientes. Además, es centro Varilux Especialista y cuenta con Visiooffice de Essilor, que permite *“la personalización de las lentes”*. Esta conocida óptica, con una clientela fiel, ofrece, a su vez, un *“gabinete de graduación con la tecnología más puntera”* y un gabinete de audiología. Explican que, en muchas ocasiones, se encuentran en estas consultas que el paciente tiende a no tener claro cuál es el problema visual que se padece y mucho menos cuál es su diferencia respecto a cualquier otro. Así, que alertan de la importancia de revisarse la vista por un profesional para que pueda resolver todas las dudas sobre cada patología.



**ACTUALMENTE, VISTAOPTICA
CUENTA CON MÁS DE 100
ESTABLECIMIENTOS EN ESPAÑA**



Y, sin duda, este establecimiento conquista a su clientela por su amplia exposición de monturas y gafas de sol de las marcas más conocidas internacionalmente. Pero no solo eso: en la tienda barcelonesa se podrán encontrar tapones de natación a medida; gafas graduadas para niños; audífonos; lentillas; gafas graduadas; etc. Todo con la garantía de la mejor calidad, tanto en producto como en el servicio. De hecho, debido a su excelente ubicación y a la importancia dentro de la estrategia de VISTAOPTICA, este establecimiento se reforma regularmente. "Realizamos inversiones en equipos de manera periódica y nos avala nuestro excelente servicio postventa", cuentan.

Tendencias actuales

Desde VISTAOPTICA, por lo tanto, ofrecen "siempre productos de excelente calidad y con un buen asesoramiento"; pero no por ello renuncian a "ofrecer ofertas". Y es que son conscientes de que el cliente busca tanto un buen consejo como el mejor precio. Por ello, el claim de la firma es "la calidad que necesitas y el servicio que buscas". En realidad, el secreto para mantenerse entre las ópticas mejor valoradas es su capacidad de crear un vínculo con el cliente, que no solo incrementa la experiencia del usuario, sino que además la satisfacción final aumenta considerablemente.

Y todos estos servicios y productos sin olvidarse de las modas y tendencias. En VISTAOPTICA, siempre entienden estas modas como "un producto o servicio innovador" que apuesta por nuevos diseños y materiales y que "no solo aporta un plus en la estética, sino también en la funcionalidad". Este año, las gafas destacan por sus monturas grandes, inspiradas en las décadas de los 70 y los 80, pero finas y metálicas, por otro lado. Esta tendencia oversize se materializa, además, en nuevas formas geométricas y en la explosión de colores. Más allá del gusto por estos estilos, esta óptica se esfuerza por ofrecer la mejor solución para el día a día de sus clientes. A la hora de elegir montura, por ejemplo, los ópticos optometristas se fijarán en su calidad, en cómo les sienta al cliente y en otros aspectos importantes como que sea una gafa cómoda (ya que va a acompañar día a día a esa persona), fácil de ajustar, que cuiden la estética y en que su diseño esté a la última.

En resumen, la filosofía de esta empresa familiar -que se empezó a gestar en 1957 cuando Josep y Pere Bosch dejaron Sant Joan de les Abadesses para iniciar su camino en el mundo de la óptica- es clara y sencilla: ser una firma "transparente y comprometida" con todo aquello que hace. Su anhelo es, desde su creación, cuidar de la salud visual y auditiva de sus pacientes con mimo y rigor. ■

FarmaShopper

Impacto postCovid

LOS HÁBITOS DE COMPRA YA ESTÁN CAMBIANDO



1 Conoce al comprador

2 Define su customer journey

3 Mejora tus ventas

FarmaShopper



shoppertec.com



contact@shoppertec.com



91 743 46 91 | 93 445 27 41

shopperTec
Insights & Solutions

