

# Familia y profesionalidad, el valor añadido de Óptica Roma

ÓPTICA ROMA SE HA CONVERTIDO, CON EL PASO DE LOS AÑOS, EN MUCHO MÁS QUE UNA ÓPTICA, INCORPORANDO A SU ACTIVIDAD UNA VARIEDAD DE PRODUCTOS Y DE SERVICIOS QUE LA HACEN ÚNICA.



**Ó**ptica Roma es una empresa familiar con más de 50 años de historia, encabezada actualmente por la tercera generación de ópticos-optometristas. Fue fundada en el año 1965 por Antonio Mora, que en sus orígenes tenía la formación de farmacéutico, pero con vocación de empresario. Mora contaba, asimismo, con mucha energía y un carácter emprendedor que le hacían especial en aquella época. Fue él quien consiguió crear un negocio para cada uno de sus siete hijos, todos ellos relacionados con la salud y con el bienestar, y un negocio novedoso para él, una ortopedia, que sería el germen de la actual óptica.

En ese momento, uno de sus hijos, Juan Carlos Mora Rubio, además de técnico protésico, decidió estudiar Óptica de Anteojería en el Instituto Daza de Valdés, y como se sentía más cómodo en ese mundo, cada vez se dedicó más a la óptica, donde centró sus esfuerzos, en lugar de la ortopedia. A este proyecto se sumó su mujer, Rosa, quien también estudió óptica en la Escuela de Óptica de la Complutense, en San Blas (Madrid). Es decir, toda la familia lleva la óptica en la sangre.

Ahora, **Juan Carlos Mora**, su hijo, es el actual *director comercial y marketing* de la boutique. *“Siempre cuento la historia de que yo he estudiado la carrera de óptica y optometría dos veces, una estando mi madre embarazada de mí, y la segunda cuando yo también elegí estudiar la carrera en el 1995”*, sonríe. Poco después su hermana **Beatriz Mora** también estudió óptica y optometría, y ahora entre los dos dirigen esta empresa familiar.

### **Un crecimiento constante**

Seguramente, el punto de inflexión más importante en Óptica Roma se vivió cuando se decidió expandir el negocio pasando de ser una pequeña ortopedia para convertirse en una óptica con más de 200 metros cuadrados en la plaza de Manuel Becerra, y cuando se decidió abrir la segunda óptica en Madrid, en la calle Bravo Murillo. *“Siempre hemos querido mantener la esencia que nos definió en los comienzos, ser una óptica profesionalizada y cercana, aunque abriéramos más ópticas”*, comenta Mora.

Seguramente esa obsesión por mantener el carácter personal y familiar ha fomentado un crecimiento del negocio pausado, pero muy constante. En la actualidad, suman ya nueve ópticas, todas ellas en Madrid *“y este otoño tenemos previsto abrir la décima Óptica Roma en Madrid, en el Paseo de la Castellana”*, explica Juan Carlos Mora. Además, siempre con la voluntad de mejorar, durante el año pasado, se reformó completamente el establecimiento de la plaza de Manuel Becerra, haciéndolo más acogedor, moderno y luminoso.

### **Personificación y conciencia**

El equipo. Sin duda, para Óptica Roma esta es la clave de su éxito en Madrid. Su director comercial y de marketing asegura que la firma ha apostado por fidelizar a sus clientes *“gracias a las personas y no a la marca”*. Según la filosofía de esta empresa familiar, Óptica Roma es el paraguas que acompaña a sus profesionales, pero son, precisamente, estos ópticos optometristas *“los que de verdad tienen que conectar con sus clientes”*, añade. Su trabajo considera que es cuidar a toda esta plantilla para que pueda



## Apuesta por la formación interna

La formación es, claramente, uno de los pilares que mantiene a esta empresa familiar a la vanguardia del sector, por ello disponen de un "Aula de Formación" propia en su edificio de la plaza de Manuel Becerra de Madrid. Esta clase les aporta mucha flexibilidad y les permite "dar formación interna de una manera ágil y práctica". Y dicho aprendizaje nuevo es un constante para todo el equipo profesional de la firma. "Desarrollamos un completo programa formativo durante el año que abarca tanto la formación de producto, a cargo de proveedores, como de habilidades (liderazgo, trabajo en equipo), y también participamos y desarrollamos formación interna de procesos y protocolos (atención, experiencia de cliente)", cuentan los hermanos que actualmente encabezan la empresa. Se trata, sin duda, de demostrar que realmente las personas que forman Óptica Roma son su mejor valor y "hacemos todo lo que está en nuestras manos para que evolucionen y mejoren con nosotros".

sentirse también parte de la familia. "Más allá de condiciones económicas, de gestión de horarios por turnos que permitan conciliar la vida personal y laboral, nos esforzamos en tener un trato personal y cercano con todos ellos", añade. Las palabras familia y profesionalidad son, en definitiva, las que mejor definen a Óptica Roma.

El compromiso que Óptica Roma ha adquirido durante todos estos años con la salud de sus clientes ha propiciado la incorporación de nuevas secciones y productos. Entre otros, en todas sus ópticas, cuentan con cabinas insonorizadas y audiómetros computerizados, para la adaptación de audífonos digitales. Pero, pese a haber crecido en número de ópticas y servicios, siempre han continuado apostando por "el montaje propio en cada centro como valor diferencial", explican. Esto les da más agilidad y personalización en su día a día.

En esta línea, y siguiendo este espíritu de profesionalización, disponen de topógrafos en todas sus ópticas madrileñas para la mejor adaptación de las lentes de contacto. También, en los últimos años, han apostado por la audiología como complemento a la óptica, y en todos los centros existe ya la figura de un técnico audioprotesista. De nuevo, Óptica Roma destaca

por no salirse de una estrategia coherente con su forma de entender el negocio. "Esta manera de ver el negocio nos ayuda a mantener a nuestro equipo motivado y concienciado con nuestra filosofía", puntualiza su director comercial. Mirando hacia el futuro, el objetivo de Óptica Roma es seguir creciendo como hasta ahora: de forma coherente y ordenada. "Sin perder nuestra esencia", resumen. En sus planes más inmediatos no se encuentra salir de la zona de Madrid, que tan bien conocen. Es en esta comunidad donde los clientes aplauden su trayectoria y donde se les reconoce como una óptica de confianza y con una gran profesionalidad. "Dentro de diez años, espero ser una óptica cada vez más moderna, que siga transmitiendo lo que somos", finaliza Juan Carlos Mora. Y ¿qué son? Para él, una empresa profesional que ofrece un servicio de calidad con un trato cercano al cliente y que cuida de su equipo para mantener el buen ambiente de trabajo. ■



Juan Carlos Mora y Beatriz Mora