

## Àngela Gimeno Óptica Ferrándiz (Valencia)

En Valencia, Óptica Ferrándiz lleva desde principios de los años 30 cuidando la salud visual de los valencianos. Desde 2002 su propietaria es la *óptico optometrista Àngela Gimeno Zaragoza*, que cuenta cómo ha sido su experiencia y cómo ha cambiado el sector desde que se puso al frente del establecimiento. Así pues, afirma que ha notado que *“tanto las gafas de sol, en mayor medida, seguido de las monturas y lentes de contacto, tienen una cuota de venta en internet más alta. El cliente, con el acceso a internet, ya viene sabiendo un poco lo que necesita, aunque seguramente de forma errónea en muchos conceptos”*. En el caso concreto de la pandemia, cree que *“afectó negativamente durante los meses que estuvimos con servicios mínimos, pero a lo largo del año poco a poco se fue recuperando”*.

A día de hoy, si tiene que elegir los productos y servicios ópticos más demandados en su negocio, la especialista se decanta por *“las gafas graduadas y, en mayor medida, las lentes oftálmicas”*.

Preguntada por el valor añadido que pueden encontrar los clientes que acuden a Óptica Ferrándiz frente a la competencia, su propietaria lo tiene muy claro. *“Servicio personalizado, que al cliente/paciente le vamos a ofrecer solo lo que necesite y sin extras añadidos innecesarios”*, enumera.

Además, en el equipo del establecimiento valenciano, cuentan también con un audioprotesista. Según comenta, decidieron incluirlo *“porque nos dimos cuenta de que nuestro cliente de la óptica nos lo demandaba, y por eso decimos incorporar este servicio”*. Actualmente, apunta, *“yo me encuentro estudiando el último curso del ciclo de audiología”*.

En cuanto a cómo es el día a día para los profesionales que trabajan en Óptica Ferrándiz, la propietaria del establecimiento expone que *“lo primero que hacemos es organizar la agenda con las citas y preparar las fichas de los clientes citados y el gabinete”*. Después contestan los e-mails del día, *“y, cuando recibimos la mensajería diaria, hacemos los montajes de los encargos en el taller y llamamos a los clientes para que pasen a recoger sus encargos”*, apunta. Eso sí, aclara que *“también atendemos sin cita y a los clientes que solo necesitan un líquido, o cualquier complemento tanto de óptica como de audio, gafa de sol, etc.,*



*reparaciones de gafas”*. *“Si hemos recibido producto nuevo también los damos de alta en el programa informático. Y antes de irnos, tenemos que confirmar las citas del día siguiente y enviar los pedidos del día al proveedor”*, continúa.

Por último, la óptica optometrista reflexiona sobre los principales retos que afronta el sector. Bajo su punto de vista, *“la especialización y formación continua de los ópticos, para poder ofrecer una atención visual primaria y así poder ofrecer un valor social a la sociedad”*. Asimismo, cita *“la especialización en el control de miopía”*, y concluye poniendo sobre la mesa el desafío de la *“preparación y capacitación de los titulados para la inserción en la Sanidad pública”*. ■

“EL CLIENTE, CON EL ACCESO A INTERNET, YA VIENE SABIENDO UN POCO LO QUE NECESITA, AUNQUE SEGURAMENTE DE FORMA ERRÓNEA EN MUCHOS CONCEPTOS”