

“Nos eligen por nuestro servicio postventa: somos una empresa muy cercana al cliente”



RAL, que lleva desde 1980 innovando en el ámbito del diagnóstico in vitro, renovó hace cinco años una línea veterinaria que ya trabaja con más de 700 clínicas y se ha convertido en referente de soluciones innovadoras.

RAL desarrolla su actividad en el ámbito del diagnóstico in vitro en laboratorio clínico desde 1980. **Sergi Baldó**, director de ventas de RAL, explica que “pese a haberse formado como una empresa dedicada al sector del laboratorio clínico, la división veterinaria de RAL, inicialmente concebida como una línea de producto complementaria, se ha convertido en nuestra principal actividad en los últimos cinco años”. Asimismo, esta empresa de carácter familiar tiene en el servicio postventa su principal valor añadido. “Nuestro principal activo siempre es el cliente y lo que intentamos es prestar una aten-



ción muy personalizada. No somos una multinacional, pero nos eligen por el servicio postventa que tenemos. Somos una empresa muy cercana al cliente, intentamos ponernos siempre en su piel para conocer sus problemáticas e intentar dar soluciones a sus necesidades, que es lo más importante al fin y al cabo”, indica Baldó, que añade que RAL tiene más de medio centenar de trabajadores y presencia tanto comercial como de servicios técnicos en toda España, incluidas las islas Baleares y Canarias.

“Nuestra última innovación es un analizador hematológico con tecnología láser. El mercado nos lo demandaba y ha tenido una gran aceptación”

Con la experiencia acumulada en soluciones analíticas para medicina humana, el catálogo de RAL incluye todo tipo de equipos y productos de diagnóstico in vitro para centros y clínicas veterinarias: bioquímica, hematología, coagulación, serología, gases, monitorización de glucosa, proteinogramas, iones o programas de gestión de laboratorio, entre otros. “El catálogo es inmenso y cubre todas las necesidades del cliente”, dice Baldó.

Soluciones

Los productos y las soluciones de RAL más demandados en el sector veterinario son los equipos de bioquímica y de hematología. “Es lo básico con lo que debe empezar un centro para tener su propio laboratorio, dado que normalmente ya tienen microscopio o alguna estufa de cultivos”. En todo caso, la oferta va mucho más allá: “El cliente que quiere una solución analítica de cualquier tipo la puede encontrar en nuestro catálogo. No nos limitamos solo a lo básico, sino que podemos dar solución analítica a pruebas que normalmente se envían a realizar a laboratorios de referencia como puede ser un proteinograma o una serología. Tocamos todos los ámbitos”.

“No nos limitamos solo a lo más básico, sino que podemos dar solución analítica a pruebas que normalmente se envían a realizar a laboratorios de referencia”

Baldó también explica que recientemente “hemos empezado a salir de nuestra zona de confort, a salir del laboratorio, para incorporar al catálogo productos como la ecografía inalámbrica o los monitores”. Además, la accesibilidad a sus servicios y productos es también una prioridad en RAL: “Hemos intentado democratizar la analítica sanguínea para que sea accesible a todo

tipo de clientes”. Desde los clientes más grandes hasta los más pequeños, teniendo en cuenta las diferentes posibilidades de inversión.

700 clínicas

“El más pequeño nunca lo ha tenido fácil por parte de las grandes multinacionales, porque montar un laboratorio implicaba un coste elevado y nosotros hemos intentado tratar a todo el mundo de la misma manera, dando facilidades para que estos clientes también puedan crecer y hacer análisis clínicos en sus propios centros”. Por ello, y por esa firme apuesta en la potenciación del servicio de posventa al cliente y la atención personalizada para la resolución de problemas in situ, RAL trabaja con más de 700 clínicas veterinarias en la actualidad.

“Ahora ya trabajamos con un buen número de clínicas veterinarias que ya son consumidoras de nuestros productos, pero para nosotros esto acaba de empezar”, asegura Baldó, “llevamos tres o cuatro años trabajando seriamente y focalizando nuestros esfuerzos en esta línea veterinaria, tenemos muchos proyectos y mucha ilusión por seguir innovando”.

“Desde que hemos empezado a potenciar enormemente la línea veterinaria, estamos obteniendo un buen reconocimiento por parte de los clientes”

Una de las últimas innovaciones que RAL ha incorporado a su oferta de recursos y servicios veterinarios es un analizador hematológico con tecnología láser para la diferenciación celular que, además, permite analizar los reticulocitos a petición. “Nos faltaba llevar una máquina top en lo que a la hematología se refiere, además de que el mercado nos lo demandaba; la incorporamos en catálogo en octubre del año pasado, y ha tenido una gran aceptación”, indica Baldó.

Innovación

RAL lleva años innovando en el diagnóstico y “esa innovación nos ha llevado a ser una empresa reconocida en el sector. Ya lo éramos en el de diagnóstico humano con muchos años de experiencia. Desde que hemos empezado a potenciar enormemente la línea veterinaria, estamos obteniendo un buen reconocimiento por parte de los clientes”. A la hora de hablar del futuro del diagnóstico en el sector veterinario, Baldó no pasa por alto que, culturalmente, la sociedad ha avanzado de manera considerable en lo que se refiere al cuidado de las mascotas.

“Cuidar a la mascota por parte del propietario es cada vez más importante y eso ha ido acompañando a que cada vez sea mayor la tendencia hacia una profesionalización del sector. Hay centros cada vez más preparados y con muchos más especialistas. La veterinaria, en este sentido, ha dejado de ser una disciplina generalista para ser cada vez más especializada y el mercado sigue también esa tendencia”, considera Baldó. 🐾