

# “No somos una franquicia low cost”



**Con más de 25 clínicas operativas en toda España, Nexo Centros Veterinarios nació en 2005 como un proyecto dirigido a la transformación de las clínicas veterinarias en empresas orientadas al cliente por medio de la gestión. Hablamos con Josep Anguera, el actual director gerente, quien nos desvela la fórmula de éxito de esta red integral de franquicias veterinarias.**

**U**no de los objetivos primordiales de los Centros Veterinarios Nexo es reforzar el vínculo entre veterinarios, propietarios y mascotas. Su fórmula de éxito se basa en el desarrollo de un modelo profesionalizado que engloba todos los niveles de la gestión clínica (comercial, marketing, recursos humanos y financieros).

Como nos aclara su *director gerente*, **Josep Anguera**: “La franquicia Nexo no es low cost, más bien al contrario. Somos muy exigentes con la calidad del servicio, con el trato personalizado al cliente y con el reconocimiento social del veterinario”. Un ejemplo

de ello es el sistema de prevención integral con el que trabajan, “caracterizado por no regalar visitas ilimitadas a los clientes a cambio de aportarles muchos beneficios emocionales que refuercen el vínculo de convivencia entre el propietario y la mascota”, explica.

A lo largo de estos años, Nexo se ha consolidado como un modelo de franquicia único en España por focalizarse en todos los aspectos que rodean la clínica veterinaria. “Es verdad que hay agrupaciones de marcas y centrales de compra, pero éstas trabajan únicamente la imagen corporativa, el marketing de campañas y las compras unificadas”, puntualiza Josep Anguera.

## Dos modelos de expansión

Nexo dispone de dos modelos de expansión. Uno de ellos es bajo el régimen de franquicia y el otro, que han emprendido este año, es el denominado centro asociado a la Red Nexo. En este último, *“las clínicas no tienen por qué asumir ni la imagen corporativa ni todos los procedimientos que obliga el modelo de franquicia. El centro asociado,*

*a diferencia del franquiciado, sólo recibe servicios puntuales de gestión, marketing, compras... el veterinario elige qué servicios le interesan”*. Entrar a formar parte de Nexo es fácil, el principal requisito es tener ya operativa una clínica veterinaria o bien tener intención de abrir una. Según Anguera, no hay un tamaño idóneo de clínica puesto que Nexo dispone en su red tanto de consultorios de atención primaria como de grandes hospitales: *“El tamaño o las dimensiones del centro no inciden en su rentabilidad, lo verdaderamente importante es el modelo de gestión que se aplique en él”*.

---

***“Somos muy exigentes con la calidad del servicio, con el trato personalizado al cliente y con el reconocimiento social del veterinario”***

---

## Medicina preventiva integral

En las clínicas Nexo se llevan a cabo una serie de prácticas basadas en la medicina preventiva, que aplicadas en el ámbito de la veterinaria han consistido siempre en la vacuna anual y la desparasitación interna. Sin embargo, aquí van un paso más allá y trabajan, desde hace más de 15 años, en un modelo de prevención integral que han ido adaptando a los tiempos y a la clientela en función de las necesidades preventivas anuales de cada mascota y de la relación afectiva de ésta con su propietario. *“En definitiva, hacemos un trabajo de segmentación de cada*

## Amplia red integral de clínicas

Actualmente, Nexo Centros Veterinarios cuenta con 25 clínicas repartidas por toda España, aunque la mayor parte de ellas se encuentran ubicadas en la zona del Mediterráneo. Está presente en A Coruña (1); Albacete (1); Alicante (7); Almería (2); Badajoz (1); Barcelona (2); Castellón (1); Huelva (2); Madrid (1); Murcia (1); Ourense (1); Sevilla (1); Tarragona (3).

*uno de nuestros clientes. Esto se traduce en una acción comercial para las clínicas Nexo muy potente a partir de una línea de negocio como es la prevención que estaba, y sigue estando, totalmente obsoleta para muchas clínicas veterinarias”,* subraya su director gerente.

## Polarización del mercado

Josep Anguera comparte una visión muy clara de la ten-

dencia que está siguiendo el sector en los últimos años, la cual se basa en la agrupación de proveedores y clientes para conseguir un mayor poder de negociación frente a los veterinarios. Pero, además, se muestra convencido de que vamos hacia una polarización absoluta del mercado: *“Por un lado, las cadenas low cost que tienen su origen fuera del sector, bien organizadas y contra las que es muy difícil competir por los precios y, por el otro, los servicios veterinarios especializados de calidad donde lo que se ofrece al cliente son experiencias de compra y donde el precio del servicio es secundario frente al valor percibido por los propietarios”*. Ante esta situación, Anguera considera urgente que las clínicas se posicionen en uno u otro lado, siendo asimismo necesario *“mejorar los procesos de remisión de casos entre las clínicas veterinarias. Porque, no nos engañemos, una clínica veterinaria no puede ser especialista en todo”*.

## La unión hace la fuerza

El director gerente de Nexo pone sobre la mesa algunos datos interesantes que hablan de la situación del mercado veterinario en España. Por ejemplo, que el 74% de las clínicas españolas no se plantea pertenecer a ningún grupo. Se trata de un error- en su opinión- puesto que *“quedaremos a merced de proveedores y clientes”,* y lo argumenta de este modo: *“De hecho, ya hay muchas quejas de clientes agrupados en grupos de compras y en falsas asociaciones protectoras que se dedican a estrangular continuamente al veterinario con los precios para conseguir ventajas que, de otro modo en ningún caso lo conseguirían. Por ello es muy importante la unión operativa del sector para potenciar las economías de escala”*. 🐾

## Trayectoria profesional

**Josep Anguera** se licenció en Veterinaria en la Universidad de Zaragoza (1986). DESE en Veterinaria (1999) y Máster en Iniciación a la Investigación en Medicina Veterinaria (2002) por la Universidad Autónoma de Barcelona, también ha realizado formación de tipo profesional (IQS 1989, IESE 1998). Fue socio fundador del Hospital Clínico Veterinario Oftevet en Tortosa (1993) y de la primera franquicia de clínicas veterinarias en España, Nexo Centros Veterinarios (2005), empresa de la que es director gerente.