

# “Las ópticas de Cione son una garantía de calidad, profesionalidad e innovación en servicios ópticos”

**Miguel Ángel García** director general de CIONE Grupo de Ópticas

Cione es una cooperativa de ópticas independientes líder en el mercado, gracias al valor profesional de sus ópticos, a la innovación y a la especialización en servicios, y eleva hasta el 12% su cuota de mercado

**E**n 1973, en Madrid, los ópticos agruparon sus compras para mantener la competitividad ante los fabricantes y las primeras cadenas de óptica que surgieron entonces, y rápidamente, se extendió por toda España. En 2023, Cione tiene 1.000 socios/1.200 ópticas en España y Portugal que son un referente de la salud visual y auditiva en la Península Ibérica.

**Con 50 años, sois la empresa decana del sector. ¿Cómo ha evolucionado el mercado desde que empezasteis?**

Cione no sólo es la distribuidora decana del sector, sino que está en el origen de buena parte de las cadenas y otras distribuidoras que operan hoy día. El óptico no es un sector grande, pero sí muy competitivo y fuertemente marcado por la innovación tecnológica. El nivel de personalización de unas lentes de gafas en 2023 está a años luz, no ya de las que se fabricaban en 1973, sino de las de hace solo 5 años. La inversión en I+D es irrenunciable para este sector. No puede ser de otra manera. Hablamos de cuidar el sentido que la mayor parte de las personas considera el más importante de todos: la vista. Además, hoy, la Óptica aún, de manera indisoluble, salud y moda. Y eso nos da mucha magia. Las gafas hace años que dejaron de ser sólo prótesis visuales para aportar corrección optomé-

trica, añadiendo a su condición de producto sanitario la capacidad de reflejar el estilo y la personalidad de quien las lleva. Y eso tiene un valor incalculable.

**¿Cuál es vuestra situación actual?**

Cione por suerte, financieramente, tiene un suelo enorme. Nuestra sede central y almacén principal está en Las Rozas (Madrid) -un edificio de 3.500 m<sup>2</sup>-, es propiedad de la compañía y está valorado en 5 millones de euros. Contamos, además, con otros dos almacenes más, en Madrid y en Canarias. Cione da empleo, de manera directa, a 100 personas, y, de manera indirecta a más de 2.000. La confianza en Cione de nuestros proveedores, nacionales e internacionales, muchos de ellos con volumen de facturación de millones de euros, es absoluta. Y también la de la banca, que, como todos sabemos, no se casa con nadie. Pues con Cione está casada desde hace años. Hay cola para entrar.

**Hablemos de productos y marcas...**

Cione presta un servicio integral a sus ópticos, aportándoles una propuesta sólida de producto y equipos a los ópticos de España y Portugal. Las ópticas de Cione son una garantía de calidad, profesionalidad e innovación en servicios ópticos. En cualquiera de ellas, cualquier usuario de gafas y lentes de contacto o de ayuda

**“Cione no sólo es la distribuidora decana del sector, sino que está en el origen de buena parte de las cadenas y otras distribuidoras que operan hoy día”**

auditiva -nuestra división de Audiología no para de crecer-, de cualquier edad, va a encontrar no solo producto de las grandes marcas de la óptica en cuanto a monturas, lentes, y equipos; también contará con una propuesta única, diferencial, de producto y marcas propias exclusivas. Nuestra marca CIONE, que se extiende a monturas sinónimo de diseño, lentes o productos de contactología, está consolidada en el sector óptico. Con un producto exclusivo y de desarrollo propio, también tiene un fuerte posicionamiento B2C, en el que seguimos trabajando.

**Precisamente eso algo que está en boca de todos, la digitalización. ¿Cómo os afecta y hacia dónde encamina la compañía?**

En Cione, la digitalización no es una palabra vacía de contenido con la que vestir las presentaciones. Para nosotros la digitalización es aprovechar las nuevas tecnologías para lanzar servicios que ayuden a nuestros socios a generar una experiencia de compra diferente, pero también para ser más eficientes en nuestros procesos internos. Cione cuenta con proyectos B2C orientados a ayudar al óptico en todo el 'customer journey' que emprende el usuario de gafas, antes incluso de la visita a la óptica. Cuando un cliente está buscando una óptica, nosotros le ayudamos a que encuentre a nuestros ópticos, haciéndoles visibles en RRSS y web, a través de buscadores y de un servicio de geolocalización.

Cuando ya está en una óptica Cione va a vivir una experiencia de compra diferente, omnicanal y a la altura de lo que encuentra en otros sectores. Durante el proceso de revisión visual, los ópticos de Cione cuentan con servicios que les ayudan con la toma de medidas, con los equipamientos, con el contenido digital, o, incluso, disponen de un probador virtual de monturas. Además, Cione cuenta con apps de fidelización con ventajas para el usuario final. Pero en este sentido, el proyecto estrella es nuestro CRM, un sistema que permite a nuestros socios hacer campañas de seguimiento y encuestas, apoyando al socio de Cione en las tres etapas del viaje del consumidor hacia la óptica.

En el otro eje de la digitalización en Cione, el B2B, también cuenta con muchas herramientas, como My Cione Online, la oficina virtual en la que el socio pueden encontrar toda su relación con la central: facturación, servicios, pedidos y fidelización, o el portal de compras, diseñado tomando en cuenta las recomendaciones de los socios. Por último, Cione también se sirve de la digitalización para ser más eficiente internamente.



Sobre Miguel Ángel García Fernández

Miguel Ángel García Fernández, de 52 años, es director general de Cione Grupo de Ópticas desde 2018. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma y tiene una dilatada carrera profesional con más de 27 años de experiencia en diferentes compañías y sectores. Ha trabajado en empresas como Henkel, Kraft Foods, Bacardi, Pascual y Cofares donde ha ocupado diferentes responsabilidades en posiciones de dirección de marketing y ventas, dirección de marketing e I&D y dirección global de unidades de negocio. García llegó a Cione para darle el impulso definitivo a la digitalización de la compañía, un reto que califica de “apasionante”. En sólo cuatro años ha sido capaz de hacer real el reto de convertir el nuevo paradigma digital en una oportunidad de negocio para la cooperativa. Su gestión ejemplar durante la pandemia, apoyando al socio de Cione desde la firmeza de la compañía en los momentos de mayor incertidumbre hasta lograr la recuperación de las ventas es considerada en el sector como un paradigma de buenas prácticas para superar situaciones de crisis.



[www.cione.es](http://www.cione.es)

