

# Herbolario Hiedra, un referente sevillano en el sector de la salud natural



En el mundo de la salud natural, el Herbolario Hiedra se ha consolidado como un espacio de referencia para quienes buscan bienestar a través de la fitoterapia y la nutrición. Fundado por la farmacéutica Carmen Hernández Medina y con la colaboración de su hijo, Carlos Prats Hernández, técnico en herbodietética, este establecimiento ha evolucionado con el tiempo para ofrecer un servicio cada vez más completo y especializado.

.....

**C**armen Hernández Medina es licenciada en Farmacia por la Universidad de Sevilla y nunca imaginó que su destino profesional estaría ligado a la herbolaria. Sin embargo, en el año 1990, tras leer un libro que aborda la salud desde una perspectiva holística, su visión sobre la enfermedad cambió radicalmente y se interesó por la Salud Integral. Estudió Naturopatía y se dio cuenta de "la importancia de considerar al ser humano como un todo y no cada órgano por se-

**"Nos caracteriza el servicio gratuito de atención personalizada que damos a cada persona que entra en la tienda"**



parado". Eso le llevó en 1993 a abrir su propio herbolario en un pequeño local de 18 m² en la calle Rafael Salgado de Sevilla que estaba en alquiler muy cerca de su casa, y apostó por crear Herbolario Hiedra, convencida de la importancia de ese enfoque integral para la salud.

A lo largo de los años, el negocio creció y, en 2015 se incorporó al establecimiento su hijo Carlos Prats Hernández, técnico en herbodietética, y también con una gran vocación e interés por la



**"Quedan pocos establecimientos donde el dueño es quien atiende y transmite la experiencia, la formación y la seguridad necesarias"**

En el herbolario trabajan y atienden únicamente Carmen y Carlos, quienes se aseguran de estar en constante formación para ofrecer la mejor atención posible. Ambos asisten regularmente a cursos y se actualizan sobre las novedades del sector para brindar información precisa y actualizada.

La influencia del profesional en la decisión de compra es clave. En Herbolario Hiedra, la transparencia es una prioridad: se asesora al cliente sobre la calidad de los productos, se explican las diferencias entre marcas y se ofrecen alternativas según las necesidades individuales. Carlos puntualiza: "Nuestros clientes suelen confiar bastante en nosotros porque siempre intentamos que compren lo que han pedido, pero nos gusta explicarles si están gastando un poco más por la garantía de la marca, si merece la pena un formato más grande o no, si les va a hacer efecto, etc. Siempre buscamos alternativas aportando al cliente los pros y contras".

#### PRESENCIA DIGITAL Y MARKETING

En la actualidad, los copropietarios de este herbolario creen que el marketing digital es una herramienta indispensable para cualquier negocio. Herbolario Hiedra ha sabido aprovechar las ventajas de la tecnología para llegar a más personas gracias a su incursión en las nuevas tecnologías.

Disponen de una página web con tienda online que está dividida en las mismas cuatro secciones que la tienda: alimentación, plantas, cosmética e higiene y complementos que engloban casi la totalidad de sus productos pero divididas en distintas subcategorías para encontrar las referencias más fácilmente. Así en la parte web de las plantas podemos encontrar: extractos, aceites esenciales, comprimidos e infusiones o en la parte de cosmética e higiene: cuidado capilar, higiene bucodental, cuidado corporal y facial. Como valor añadido, disponen de un servicio de reparto a domicilio en toda España, exceptuando Canarias y Baleares.

Además, publican un blog que ofrece información sobre productos naturales, salud y bienestar, además de novedades y promociones relacionadas con la herbolaria como descuentos de productos. Estas publicaciones reflejan el compromiso de los dueños de este herbolario por proporcionar productos naturales de calidad y mantener informados a sus clientes sobre las últimas novedades en el ámbito de la herbolaria.

También están presentes en las redes sociales como Instagram y Facebook donde se hacen eco del blog de su web y publicitan más ofertas, cursos y noticias del sector. A su vez han creado una comunidad de WhatsApp, con la que interactúan constantemente y responden a preguntas además de dar a conocer sus productos y servicios.



Carlos destaca la importancia de estas herramientas, comparándolas con "hablar directamente con la gente y hacer nuevos amigos interesados en lo que ofreces" y especifica: "En un mundo cada vez más digitalizado, la visibilidad en internet es clave para el crecimiento y consolidación del negocio".

#### EL FUTURO DE LOS HERBOLARIOS

Los propietarios de Herbolario Hiedra creen que la evolución del sector apunta hacia una mayor profesionalización y un trato más personalizado. "Con el creciente acceso a la información sobre salud natural, los clientes buscan orientación confiable y basada en conocimientos actualizados", declara Carlos Prats.

Opinan que el futuro de los herbolarios parece estar en la especialización y en el desarrollo de una relación más estrecha con los clientes en el que prime la atención individualizada: "Nosotros queremos posicionarnos como un ejemplo de este enfoque, ofreciendo no sólo productos de calidad, sino también un servicio cercano y experto", constata Carmen Hernández.

"Cada persona tiene sus propias necesidades y preocupaciones, y un herbolario que se tome el tiempo de escuchar y ofrecer recomendaciones adaptadas quizás conecte mejor con sus clientes y fomente una relación más duradera", concluye Carlos Prats.

El claro compromiso de esta madre y su hijo con la formación continua y la atención personalizada les ha permitido adaptarse a las nuevas tendencias y seguir siendo un referente de su ciudad en el sector de la herbodietética.

Salud Integrativa. En 2018, se trasladaron a un local más grande en la calle Bami, 9, una tranquila calle de uno de los barrios residenciales de la capital hispalense.

Este nuevo local cuenta con 50 m<sup>2</sup> de espacio al público y un pequeño almacén, lo que les permitió ampliar su catálogo de productos y ofrecer un servicio más completo. Está claro que el establecimiento despegó gracias al empuje de sus propietarios consolidando así un equipo familiar que se ha convertido en un referente en el sector: "Properamos gracias a que nos decidimos a hacer un gran cambio del que estamos muy contentos", declara Carmen Hernández.

### ATENCIÓN PERSONALIZADA

Uno de los aspectos que distingue al Herbolario Hiedra es su servicio de asesoramiento personalizado. Carmen y Carlos se aseguran de que cada cliente reciba la mejor orientación posible, ajustándose a sus necesidades específicas en lugar de imponer productos de una sola marca o laboratorio. "Nos caracteriza el servicio gratuito de atención personalizada que damos a cada persona que entra en la tienda. Por eso tenemos acceso a productos de un amplio abanico de laboratorios y marcas de manera que seamos nosotros quienes nos ajustamos al máximo a las necesidades del cliente y no al contrario", declara Carlos Prats.

Además de su atención en tienda, ofrecen también un servicio de asesoramiento gratuito a través de WhatsApp, donde responden dudas sobre los productos que venden y sus recomendaciones de uso.

### PRODUCTOS MÁS DEMANDADOS

El catálogo del herbolario cuenta con unas 2.000 referencias organizadas en distintas secciones: plantas medicinales, complementos dietéticos, alimentación y cosmética. Entre los productos más vendidos se encuentran la cúrcuma, el propóleo, el magnesio, la melatonina y el colágeno. En los últimos años, han ganado popularidad suplementos como la ashwagandha; la vitamina D3 + K2 que favorecen la absorción intestinal del calcio y el fósforo y su fijación; el res-



veratrol; el NAD+ (que es una coenzima central para el metabolismo de los seres humanos) y el selenio.

La demanda de productos en general es la misma durante todo el año aunque cambia un poco en función de la estación del año. En invierno se dispensan más jarabes y productos para las defensas y después de Navidad y antes de verano más productos para

el control de peso, pero en general sigue una línea constante: "En general, sí que notamos bastante una mayor demanda de productos para las defensas en invierno y de control de peso antes del verano", asegura el técnico en herbodietética.

En cuanto a alimentación, nos explican que los productos para personas alérgicas o intolerantes están en auge: "Por ejemplo, para ayudar a nuestra clientela celíaca o con intolerancia al gluten, hemos establecido alianzas con panaderías especializadas para ofrecer pan artesanal sin gluten, sin levadura y con masa madre, apto para ellos".

### UN CLIENTE FIEL Y EN EVOLUCIÓN

La clientela del Herbolario Hiedra ha mantenido su esencia con el paso de los años incluso con el cambio de local. Los consumidores tradicionales de sus productos naturales siguen siendo fieles al establecimiento, pero también ha habido un aumento de clientes jóvenes interesados en mejorar su calidad de vida a través de una alimentación saludable y suplementos de calidad.

Lo que más valoran sus clientes recurrentes es la atención cercana y especializada. La experiencia y formación de los dueños genera confianza y fideliza su clientela: "En un mercado donde la venta online y las grandes superficies dominan, contar con la asesoría directa de los dueños del negocio marca la diferencia", declara Carlos.