

# “Cione es la casa común de los ópticos independientes”

MIGUEL ÁNGEL GARCÍA DIRECTOR GENERAL DE CIONE

**La cooperativa líder en salud visual y auditiva cumple 50 años fortaleciendo su modelo solidario e independiente**

**F**undada en Madrid en 1973, Grupo Cione nació del espíritu asociativo de ópticos independientes. Desde entonces, ha evolucionado hasta convertirse en la cooperativa líder en salud visual y auditiva, con una cuota de mercado del 12% y más de 1.100 asociados en España y Portugal. Su modelo, basado en la innovación, la calidad y un servicio diferenciado con marcas propias, ha fortalecido alianzas clave con proveedores. Cione sigue siendo un referente en el sector por su capacidad de adaptarse y apoyar a los ópticos independientes, manteniendo su esencia frente a otros modelos del mercado.

**Cione Óptica y Audiología cumplió 50 años en 2023. En su opinión, ¿qué significa que una empresa cumpla 50 años?**

Que una empresa se mantenga 50 años en el mercado lo dice todo sobre ella. Dice que ha sido capaz de mantener una propuesta de valor sólida para sus clientes, implica que se ha tenido que reinventar en más de una ocasión, o, al menos, adaptarse a los múltiples cambios de contexto que haya tenido que vivir. Y lo más importante de todo: durante todo ese tiempo ha sido capaz de mantener la confianza de sus clientes. La confianza, al principio se regala, pero también se pierde con suma facilidad. Si la mantienes 52 años, es que has hecho las



cosas bien. Solamente el 10% de las empresas de este país sobrevive más de 11 años. Pasar de los 50 años, es sólo para los elegidos.

**¿Cuáles son los proyectos estratégicos de Cione en los últimos cinco años?**

Los últimos cinco años han sido un viaje fascinante y desafiante. Durante este tiempo, hemos construido una propuesta de valor única con el mayor catálogo de producto propio del sector: más de 82.000 referencias que incluyen lentes oftálmicas de fabricantes líderes, moda en monturas y gafas de sol, y una destacada oferta en contactología y audiología. Gracias a contratos estratégicos con proveedores de referencia mundial, el producto de nuestras marcas ya representa el 45% de nuestra facturación, frente al 30% de la década pasada.

Además, hemos potenciado herramientas de gestión como MyCione Online y MyShop, esenciales para facilitar el trabajo dia-

“Cione quiere brindar una experiencia memorable a los pacientes desde sus ópticas y centros auditivos”

rio de nuestros socios. También hemos fortalecido la formación a través de Cione University, que reúne cursos propios y de proveedores con capacidad para atender hasta mil participantes en seminarios online.

La cooperativa aporta nuevos horizontes de crecimiento a sus socios gracias a servicios de salud destinados a potenciar la proverbial profesionalidad de los ópticos de Cione, con un retorno claro y relevante, tales como el control de la Miopía, Ojo Seco, Baja Visión o las terapias visuales.

Pero también les acerca herramientas destinadas a generar tráfico hacia sus establecimientos, a comunicar, premiar y fidelizar a sus clientes, tales como el apoyo para generar contenido e incrementar su comunidad en las RRSS, escaparates inteligentes o una herramienta CRM, que permite a los ópticos mantener una comunicación permanente y dinámica con ellos en el nuevo entorno digital, trasladando al sector prácticas habituales en otros mercados, puesto que todos los negocios necesitan hacer marke-

ting, y los sanitarios no son una excepción.

Finalmente, la audiología ha pasado a ser estratégica para nosotros. Con OM, apoyamos la diversificación de nuestros socios en este sector en crecimiento, donde las ópticas representan el 40% de las ventas de audífonos en España, ayudándoles a generar nuevas oportunidades de negocio.

**¿Qué imagen tienen sus socios de Cione Óptica y Audiología?**

El termómetro de la evolución de Cione es la encuesta de satisfacción Opinát. En el año 2024, la valoración general está ya muy cerca del sobresaliente (8.5 puntos). Pero aún más importante que este dato es la senda ascendente de la nota en los últimos años. Esta mejora continua no hubiera sido posible sin la escucha activa a los ópticos. Gracias a la colaboración de los socios en las encuestas, Cione es capaz de mejorar todas aquellas cuestiones que no hacen tan bien, y fortalecer lo que más interesa a los socios. Los resultados de Opinát no dejan lugar a las dudas: un 96% de los ópticos valora a Cione por encima de 7 puntos, y un 73%, por encima de 9 puntos. Esto no deja de ser un elemento de motivación para mejorar en el futuro.

**Cione empezó en 1973, pero está más vivo y actual que nunca. Un modelo fuerte, basado en la solidaridad, y que tiene el respeto del sector. ¿Cómo ve el futuro de Cione?**

Partiendo de una coyuntura

tranquila, a nivel macroeconómico, de normalidad, para el desarrollo de los negocios creo que vamos a contar con un consumidor que tiene interiorizada la importancia de una buena salud visual, y con un sector con tendencia a la concentración. Elemento clave, por lo tanto, de nuestro plan estratégico (2024-2027), será el de proteger la independencia de los socios de Cione y aprovechar las oportunidades.

De hecho, la introducción y aplicación de la IA se irá convirtiendo, poco a poco, en el eje del Plan Estratégico de Cione.

Para construir su futuro en los próximos años, Cione ha definido una visión y una misión. La visión de Cione es la de ser la casa común de todos los ópticos independientes que quieran ser referentes en su radio de acción. El futuro de la Óptica pasa por ser cada día mejores profesionales y, por lo tanto, Cione trabajará para dar a los ópticos independientes los productos, servicios y herramientas necesarias para ayudarles en esta labor, ante la realidad, constatada, del mayor crecimiento de los independientes que de las cadenas, fruto de una percepción del consumidor de su mayor profesionalidad.

Y para hacerlo, la misión de Cione será convertir en realidad su visión, con una gama de productos y servicios que los independientes puedan capitalizar y monetizar en las ópticas y centros auditivos, para brindar una experiencia memorable a los pacientes. Cione quiere construir su futuro, pero de acuerdo con sus valores como cooperativa, inspirando confianza, con sentido inconformista, siendo continuamente emprendedores para mejorar de forma continua cada día.

Y cumpliremos nuestra visión y nuestra misión teniendo en cuenta la sostenibilidad. A lo largo de todos estos años se ha ido trabajando en la integración progresiva de criterios ESG, es decir, de gobernanza en la empresa, sociales y ambientales, configurando un sistema de gestión de la sostenibilidad sólido basado en el marco de la norma SGE-21 de Forética.

