



Appel d'Offre  
Octobre 2017

Client Mystère  
Officinal



# Présentation du cabinet Caducée

Cabinet conseil spécialisé dans le développement de solutions nouvelles à destination du monde de la santé, les activités du cabinet s'exercent sur l'ensemble du territoire national et se déclinent en 3 grands axes principaux que sont l'**audit**, le **conseil** et la **formation** dans le secteur de la pharmacie officinale.

Notre accompagnement a pour but de structurer le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise, l'évolution des compétences et l'optimisation des méthodes.

# Besoins du cabinet

Dans le cadre de son développement, le cabinet désire proposer à ses clients officinaux un service de « Client Mystère » afin de les accompagner dans l'identification des points forts et faibles de leurs

- topographie
- surface de vente
- conseils au comptoir

Le prestataire aura pour objectif de missionner des profils « client mystère » formés dans le but de réaliser ces interventions à la place du cabinet.

# Attendus

1. Le prestataire réalisera l'intervention « client mystère » au sein de l'officine cliente désignée avec le support d'audit fourni par le cabinet.
2. Le prestataire formera son ou ses « clients mystères » sur la base de la formation qu'il aura reçu de la part du cabinet Caducée (à distance ou en RDV physique).
3. Le client mystère réalisera son intervention en se faisant passer pour un client (avec un scénario prédéfini) sans jamais se faire démasquer ou révéler son identité.
4. Dans l'objectif de ne pas biaiser les résultats, il sera interdit au client mystère d'intervenir dans des officines où ce dernier connaît les membres de l'équipe officinale.
5. Pour garantir la « visite mystère », les informations concernant la mission (date, adresse, heure, scénario...) ne devront pas être communiquées en externe (site internet, presse...).
6. Le client mystère répondra à toutes les exigences du référentiel sans exception.
7. Sur demande de notre client et pour aider le client mystère, une caméra espion sera remise (ou envoyée) par le cabinet au prestataire. Ce dernier remettra la caméra au client mystère le temps de la mission. La vidéo sera retransmise dans la journée au cabinet à des fins de contrôle et de validation du contenu du support d'audit. Le client mystère restituera le matériel prêté en bon état au prestataire retenu.
8. Le client mystère retenu n'interviendra que dans un périmètre de 20 km maximum autour de son domicile. Le cabinet ne saurait indemniser le client mystère au-delà de ce périmètre et se déchargera de ces surcoûts sur le prestataire.

# Un partenariat à construire

Dans le cadre de ce projet, le cabinet a pour souhait de créer un partenariat avec une ou plusieurs juniors entreprises pour :

- Développer son offre à moyen terme
- Maintenir sa réactivité face aux demandes clients
- Couvrir l'ensemble du territoire national (à terme)

Les régions ciblées dans un premier temps sont la **Bretagne** et le **Pays de la Loire**. Par anticipation, le cabinet accepte de recevoir les propositions des prestataires d'autres régions.

# Temps de la mission

Élément	Responsable	Temps estimé	Rémunération
Formation du prestataire à la démarche & référentiel Client Mystère	Caducée	1h	Non
Formation Equipe Client Mystère	Prestataire	1h	Non
Intervention In-situ « Client Mystère »	Client Mystère	5-10min	Oui
Remplissage du Référentiel, communication à Caducée et transmission de la vidéo	Client Mystère	40min	Oui

# Réponse Appel d'Offre

Contenu de la réponse en 4 pages maximum:

- Présentation du prestataire
- Présentation Equipe / Moyens Humains
- Chiffrage avec détail de la tarification (pour une mission)
- Proposition de fonctionnement et de partenariat

Délais de réponse :

Avant le mardi 24 octobre 2017

à l'adresse suivante [contact@caduceepformance.fr](mailto:contact@caduceepformance.fr)

Précisez dans l'objet : **Appel d'Offre Client Mystère**