



Client Mystère en Officine

Cabinet conseil spécialisé dans le développement de solutions nouvelles à destination du monde de la santé, nous mettons à la disposition du pharmacien les outils et le savoir-faire afin de mesurer de manière précise la satisfaction et les attentes de la clientèle.

La démarche a été conçue de manière à proposer au pharmacien une démarche professionnelle tout en limitant le coût en optimisant la méthodologie.

Descriptif de la prestation

L'objectif de la visite mystère est de simuler un client réel venant acheter un produit au sein de l'officine selon un ou plusieurs scénarios pour permettre la mesure de la qualité de l'accueil et du service rendu.

Les visites mystères permettent de voir l'officine au travers l'oeil du client. Elles permettent d'aboutir à une réflexion sur les points forts et les points faibles de l'entreprise et permettent de définir des actions correctives ciblées.

Passation

Les clients mystères sélectionnés par Caducée[®] sont tous des spécialistes du métier de la pharmacie d'officine et sont formés à la conduite d'audit. Chaque client mystère développe lors de son passage dans l'officine l'un des scénarios pré-testés concernant une demande de parapharmacie et/ou de médicament conseil.

Analyse des données et interprétation des résultats

Les données recueillies sont analysées comparativement à un panel national. Les points faibles de la pharmacies font l'objet de préconisations d'amélioration fondées sur l'expérience du cabinet Conseil.

Création d'un dossier bilan par Caducée[®]

Dans un délai maximum de 3 semaines après le passage du client mystère, un compte rendu complet est adressé à l'officine. Ce dernier présente les résultats obtenus au test, le comparatif avec l'échantillon national et les préconisations d'amélioration.



web

Des thématiques d'étude en adéquation avec les attentes

L'image extérieure de l'officine

- L'accès & le parking
- La propreté
- La visibilité de la structure
- La mise en valeur de la vitrine
- Les affichages pratiques & réglementaires

L'espace de vente

- La circulation au sein de l'officine
- La propreté et l'état
- L'agencement & l'aménagement de l'espace
- La décoration intérieure
- La signalétique des rayonnages
- La mise en avant des actions commerciales
- Le merchandising
- La conformité au code du commerce
- La qualité de l'offre
- Le confort de la pharmacie

L'accueil & le conseil

- La prise en charge à l'entrée de l'officine
- Le délai d'attente
- L'accueil téléphonique
- L'accueil au comptoir
- La tenue vestimentaire
- Le comportement du personnel de vente envers le client
- Le professionnalisme du personnel de vente
- L'écoute
- Le conseil
- Le positionnement commercial
- La sécurisation des actes
- La finalisation de l'achat



web