



Enquête de Satisfaction Clients d'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

Caducée® met 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.

Mise à disposition des outils

Caducée® met à disposition de l'officine 200 questionnaires conçus spécifiquement pour réaliser la mesure, et les moyens permettant de recueillir ces documents. Un conseiller, de l'équipe Caducée, fournit au titulaire un explicatif complet de la démarche de passation afin que l'équipe puisse distribuer les questionnaires à la clientèle de manière efficace.

Dépouillement

Les questionnaires recueillis font l'objet d'un échantillonnage sur la base des données issues de la pyramides des âges de l'officine.

Analyse des données et interprétation des résultats

Caducée® réalise une analyse des taux de satisfaction, des comportements et des attentes de la clientèle. Les résultats de l'officine sont comparés avec les résultats d'un panel d'officine de taille équivalente au niveau national.

Création d'un dossier bilan

Nos consultants élaborent sur la base des résultats un rapport d'étude complet et détaillé.



web

Des thématiques d'étude en adéquation avec les principaux leviers d'évolution

Le Positionnement Stratégique

- Les dimensions attractives de l'officine
- L'image de l'officine
- La typologie de la clientèle

Le Lieu

- Le stationnement
- L'accès
- L'attrait du lieu
- L'impact des vitrines
- Le confort dans l'espace de vente

L'Accueil

- La qualité relationnelle de l'équipe
- Le délai d'attente
- La confidentialité
- Les horaires d'ouverture

La Dispensation & le Conseil

- La qualité de l'expertise au comptoir
- La perception des compétences de l'équipe
- Le positionnement conseil
- L'écoute & la disponibilité
- La prise en charge des patients chroniques

Les Produits

- La visibilité des produits
- La diversité des produits
- L'image prix
- La visibilité des spécialités de l'officine



web