

Evaluer la qualité de votre service à la clientèle

grâce à la Visite Client Mystère

“ Ce sont des petits riens qui font d'un client occasionnel un client fidèle : Dressez un état des lieux de votre officine et à évaluez qualitativement le niveau du conseil client ”

La visite mystère permet de mesurer le respect des standards de qualité en officine. L'objectif est d'évaluer les compétences de conseil, du point de vue du client, au moyen d'appels téléphoniques et d'achats tests clairement structurés et réalisés par un organisme neutre et professionnel. L'état des lieux ainsi dressé servira à évaluer qualitativement de votre officine et du conseil client.

Les principaux facteurs clés de réussite pour une bonne mise en œuvre des Visite Client Mystère sont :

- 1 Un client-mystère, tel un client parmi d'autres, se rend de manière anonyme dans un point de vente, et se met en situation réelle de conseil et d'achat pour vérifier la qualité de l'accueil et de la relation client.
- 2 Pour garantir que toutes les pharmacies seront évalués de la même façon sur l'ensemble du territoire national, le visiteur est « briefé » par une équipe de professionnels pour jouer un scénario prédéfini, et le respecter à la lettre.
- 3 Il observe également tous les éléments précisés dans le scénario de chaque visite : la propreté des lieux, l'organisation intérieure du magasin, l'aspect extérieur, la signalisation, la qualité de prise en charge... soit une centaine de critères.
- 4 Une fois sa visite réalisée, il remplit un questionnaire pour rendre compte du déroulement de l'achat, le conseil pharmaceutique et le résultat de la vente.
- 5 Un premier compte rendu restitue avec rigueur l'ensemble des points contrôlés. Le second se présente sous forme d'un tableau de bord décisionnel qui aide le titulaire et son équipe à analyser les critères clés et s'inscrire dans une démarche qualité visant à améliorer la qualité du service à ses clients. Cette prestation devient ainsi un formidable outil de management vers la démarche qualité et de l'excellence professionnelle.

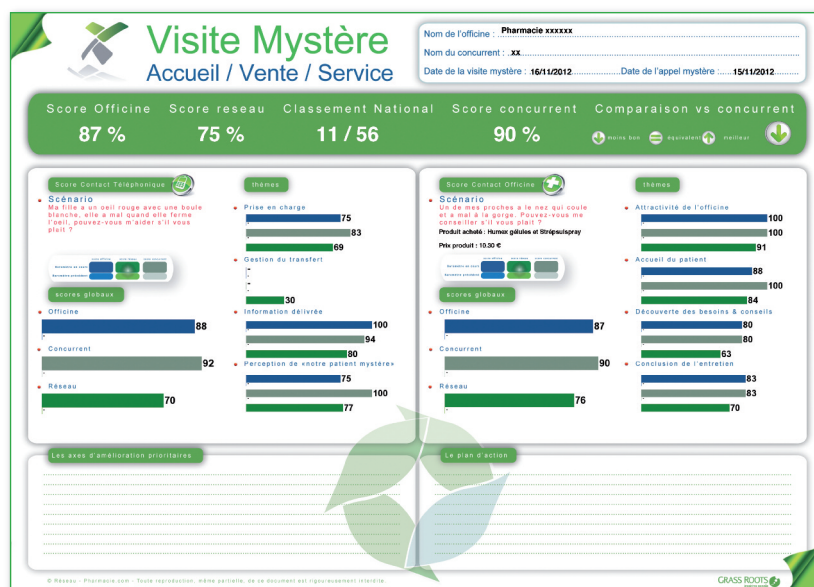


Un objectif :
Améliorer le degré de satisfaction de vos clients.

Modalités opérationnelles :

- ▶ Le visiteur se rend à l'officine pour y effectuer un achat et réaliser un relevé d'observations : extérieur de l'officine, prise en charge du client jusqu'à l'acte de vente. Visite complétée par un appel téléphonique pour identifier la qualité du traitement de la problématique exposée.
- ▶ Le visiteur mystère se rend ensuite chez le concurrent le plus proche de l'officine pour y effectuer une visite suivant le même scénario, ainsi qu'un appel téléphonique sur la base d'un scénario strictement identique.
- ▶ Une restitution exhaustive de l'appel téléphonique et de la Visite Client mystère à destination du titulaire qui reprend l'ensemble des critères évalués. L'heure de passage ou appel et tickets de caisse y sont spécifiés.
- ▶ Une second rapport synthétique, avec le comparatif de la pharmacie concurrente, à destination du titulaire et de son équipe, identifie les facteurs clés de réussite et points d'amélioration. Son objectif est de déterminer une feuille de route, simple et opérationnelle.

Un mauvais résultat isolé peut parfois être un «faux-pas». Malgré tout, vous n'avez qu'une seule chance de fidéliser un client occasionnel!



Prix Hors Frais de déplacement : **150€ HT**

Pour la visite et l'appel téléphonique de la pharmacie & son concurrent. (achat compris)



Nous contacter :

PharmaSynergie / What Health SARL

Fixe : 04 42 22 98 41

Mobile : 06 61 57 08 56

Fax : 09 72 28 45 42

contact@pharmasynergie.fr

What Health Sarl - 3 rue Roumanille - F-13480 Calas