



What.health
Plateforme d'innovation en Officine



«**Évaluer** la qualité de votre service à la clientèle»

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.



Les principaux facteurs clés de réussite pour une bonne mise en oeuvre 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 restitué 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.

Achats

Satisfaction

Vendeur

Clients

Expériences



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.



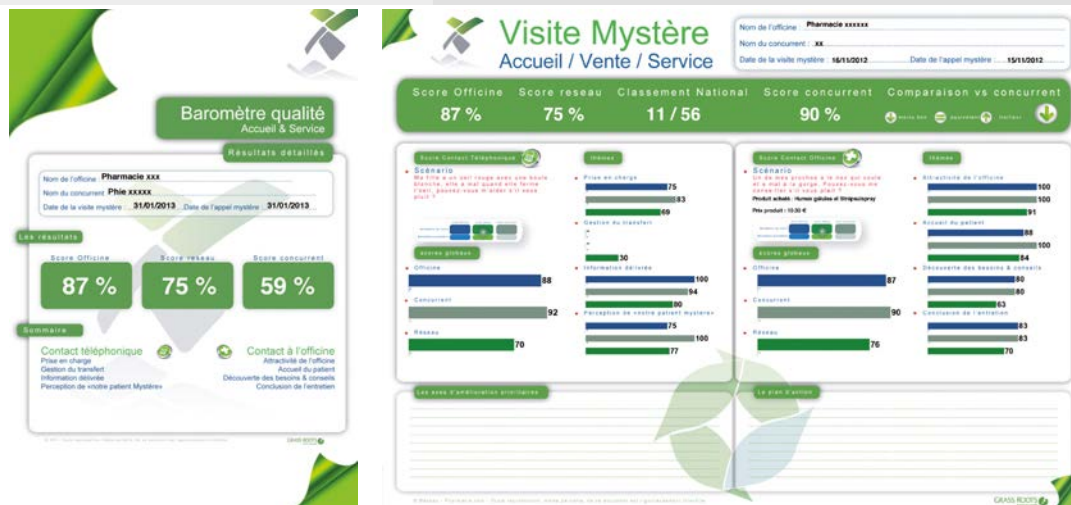
Le visiteur mystère se rend ensuite chez le concurrent le plus proche de l'officine pour y effectuer une visite suivant le même scénario, ainsi qu'un appel téléphonique sur la base d'un scénario strictement identique.



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. La photo de l'extérieur de la pharmacie est géolocalisée afin d'éviter toute erreur.



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.



Prix Forfaitaire :

250€ HT, pour la visite et l'appel téléphonique de la pharmacie + concurrent.
160€ HT pour une visite sans appel téléphonique ni visite du concurrent.



Contactez Nous



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