

Point de vente : Quatre clés efficaces pour animer l'officine
Paru dans Le Moniteur des Pharmacies, N° 2713 du 26/01/2008

Bibliothèque : Cahier I

Rubrique : Entreprise

Auteur(s) : Aude Allaire

Incontournables, les animations permettent de créer une dynamique au sein de votre officine. Quels thèmes choisir ? Comment organiser une animation ? Voici quatre clés pour réussir ce moment stratégique de la vie officinale. Et, au passage, doper les ventes.

Une campagne de santé publique sur l'herpès, un nouveau produit minceur... Les occasions de mettre en place une animation au sein de votre officine sont nombreuses. Vous ne devez surtout pas les négliger. Indispensables, les animations permettent, en effet, de donner vie à votre point de vente. Premier atout : elles peuvent générer jusqu'à 30 % de ventes supplémentaires lorsqu'elles sont ciblées sur une gamme ou une marque. Et mettent en avant le rôle du pharmacien comme acteur de santé. Alors, forcément, vos clients ne peuvent y être que sensibles. Pour autant, mettre en place une animation ne s'improvise pas.

1. Mélangez les genres

Le choix d'un thème doit être mûrement réfléchi. Il dépend d'abord de votre zone de chalandise et de votre typologie de clientèle. Vous êtes installé en centre commercial ? Optez, de préférence, pour des animations de produits dermocosmétiques qui séduiront une clientèle féminine et familiale. En revanche, dans une officine de quartier, dont la population est âgée, mieux vaut organiser des événements liés à une campagne de prévention, par exemple sur le diabète ou l'hypertension. En outre, ne craignez pas de mélanger les genres afin d'accroître l'impact de votre animation. Ainsi, si elle est directement liée à un produit, elle permet d'avoir un impact à court terme : une augmentation du chiffre d'affaires sur la gamme mise en avant. En revanche, quand il s'agit d'une campagne de prévention, l'effet sur l'officine est moins direct, mais peut-être aussi plus durable. Dans ce cas, l'animation permet de fidéliser une clientèle à long terme et de valoriser l'image de l'officine.

2. Planifiez à long terme

Organiser une animation ne s'improvise pas. Mieux vaut planifier, sur une année, les différents événements. Ne craignez pas d'en faire trop. Ainsi, une animation mensuelle est un minimum pour avoir un impact réel sur le point de vente. D'ailleurs, les occasions ne manquent pas. D'abord, il y a les incontournables animations saisonnières (produits amincissants au printemps, lotions antipoux à l'automne, crèmes solaires avant l'été...). Ensuite, vous pouvez exploiter les nombreuses journées de prévention (*voir encadrés*) organisées tout au long de l'année. Vous pouvez aussi imaginer vos propres thèmes, en fonction des sollicitations de votre clientèle ou des compétences de votre équipe.

Mais, pour planifier les animations, les moindres détails comptent. Et, notamment, l'organisation à mettre en place : répertorier le matériel nécessaire, les contacts à prendre auprès des acteurs susceptibles de vous aider ou encore déterminer votre stratégie de communication en amont auprès de vos clients... « La clientèle doit être informée deux à trois semaines avant l'événement », conseille Jean-Luc Tomasini, responsable de Synthèse Communication.

3. Produits : déléguez aux laboratoires

Si vous organisez un événement lié à un produit ou une nouvelle gamme, pourquoi ne pas vous rapprocher des laboratoires qui les commercialisent ? Souvent, ils peuvent faire venir une animatrice dans votre pharmacie pendant plusieurs heures ou une journée entière pour faire un

diagnostic de peau ou de cheveux. Mais attention : cette intervention doit être cohérente et correspondre à un moment fort du plan média de la marque (comme la sortie d'un produit) !

4. Mettez en scène les événements

L'animation ne doit pas passer inaperçue. « Pour être compréhensible, elle doit être déclinée de façon cohérente et visible », recommande l'experte en merchandising **Christine Caminade**. Comment ? Vitrine thématique, vitrophanie sur la porte (par exemple pour une journée de dépistage), affichettes dans l'officine, stop-rayon et rappel au comptoir : ne craignez pas d'en faire trop. Pour marquer les esprits, il est également judicieux d'utiliser un mot récurrent et un code couleur identique sur l'ensemble des visuels. Sachez aussi que du matériel peut vous être fourni par les laboratoires, les agences spécialisées en animation de vitrine, voire des associations de patients. Vous pouvez aussi mettre en scène des événements : organiser une conférence en soirée sur un thème lié à la santé, exposer des photos des bébés de vos patientes pour la « fête des bébés », offrir des tisanes au comptoir lors d'un événement consacré à la phytothérapie... Tout (ou presque) est possible. A vous maintenant de trouver le petit plus qui rendra votre animation tout simplement unique.

à noter

Animer son officine : les rendez-vous à ne pas manquer

Vous êtes convaincu de l'efficacité des animations ? Tant mieux, les occasions au cours de l'année ne manquent pas. Voici, mois par mois, un certain nombre de thématiques que vous pouvez mettre en valeur auprès de votre clientèle.

-En janvier

- Semaine européenne de prévention du cancer du col de l'utérus (du 20 au 26).

-En mars

- Journée nationale de l'audition (le 13). - Semaine d'information sur la santé mentale (du 13 au 23). - Semaine nationale de lutte contre le cancer (du 19 au 25). - Sidaction (du 23 au 25). - Semaine nationale contre le cancer colorectal (du 26 au 31). - Semaine de prévention des troubles musculosquelettiques (du 26 au 31). - Journée nationale du sommeil (le 28).

-En avril

- Semaine nationale d'information et de prévention des maladies veineuses (du 2 au 6). - Semaine nationale de l'incontinence (du 2 au 6). - Journée mondiale de la maladie de Parkinson (le 11). - Semaine européenne de la vaccination (du 16 au 22).

« Les clients adorent et en redemandent ! »

Il suffit parfois d'un peu d'imagination et d'une bonne dose d'astuce pour animer son officine. Ghislaine Thevelin de Lylle, titulaire à Saint-Pol-sur-Mer (Pas-de-Calais), cherchait une idée pour animer son rayon enfant. « *Le beau-frère de l'une de mes collaboratrices était chanteur pour enfants. Nous avons donc organisé un petit concert pour les enfants de nos clientes* », explique-t-elle. Des cartons d'invitation sont alors distribués aux mères de famille. « *A l'issue du spectacle musical, nous avons proposé un concours de dessin et récompensé les six premiers artistes en herbe.* » Au final, ces derniers sont repartis avec un sachet de bonbons et quelques échantillons.

Ce fut un déclic pour la titulaire. Dès lors, les animations vont se succéder dans son officine : un concours de la photo du chien le plus drôle, une dégustation de produits lors d'une journée

consacrée à la diététique... « *Je cherche en permanence des thèmes différents. L'animation est décidée après discussion avec l'équipe. Les clients adorent et en redemandent !* »

à noter (suite)

- Journée mondiale de l'hémophilie (le 17). - Journée française de l'allergie (le 21). - Parcours du coeur 2008 (les 26 et 27).

-En mai

- Journée mondiale de l'asthme (le 1er). - Journée nationale de prévention pour la santé du pied (le 23). - Journée nationale de dépistage du cancer de la peau (le 24). - Journée mondiale sans tabac (le 31).

-En juin

- Journée mondiale du don du sang (le 14).

-En septembre

- Journée mondiale des premiers secours (le 8). - Journée nationale contre la douleur (le 12). - Journée nationale de la prostate (le 20). - Journée mondiale de la maladie d'Alzheimer (le 21). - Semaine du coeur (du 24 au 30). - Journée mondiale de la contraception (le 26). - Journée nationale des maladies inflammatoires chroniques (le 29).

-En octobre

- Journée européenne de sensibilisation aux hépatites (le 1er). - Mois du dépistage du cancer du sein (du 3 au 31). - Journées de la vision (du 8 au 13). - Journée européenne de la dépression (le 9). - Semaine nationale du rein (du 14 au 22). - Semaine mondiale de l'allaitement maternel (du 15 au 21). - Journée mondiale de lutte contre la douleur (le 15). - Journée mondiale de l'alimentation (le 16). - Journée mondiale contre l'ostéoporose (le 20). - Journée mondiale du psoriasis (le 29)

-En novembre

- Journée mondiale du diabète (le 14). - Journée mondiale de lutte contre la BPCO (le 14). - Journée nationale de l'urgence vasculaire (le 15). - Journée nationale contre l'herpès (le 21).