

Pharmacien Manager

Face au Client : Femmes enceintes Rassurez sans inquiéter

Paru dans Pharmacien Manager, N° 76 du 01/04/2008

**Rubrique :** Equipe

**Sous rubrique :** Face au client

**Auteur(s) :** Hélia Hakimi et Anne Vernes

La grossesse est toujours un moment hors norme dans la vie d'une femme. Qu'elles viennent de découvrir leur état ou cheminent sereinement jusqu'au terme, toutes apprécient d'être accompagnées. Un rôle de choix pour le pharmacien.

Au comptoir, les choses ne sont pas toujours simples quand se présente une femme enceinte. Au-delà des inquiétudes classiques pour la santé du bébé, il faut « *écouter, en rassurant quant à la possibilité de pouvoir se traiter en cas de maladie* », confie Nathalie Valdejo, titulaire de la Pharmacie Pasteur à Paris. Martine Dussuel, responsable de la communication chez Giphar, cite quelques situations à risque : « *Il arrive que certaines femmes paniquent parce qu'elles ne se savaient pas enceinte et qu'elles suivent un traitement (elles sont diabétiques ou asthmatiques) ; ou que l'on hésite à délivrer un traitement contre-indiqué à une femme un peu trop ronde sans arriver à savoir si elle est enceinte ; ou encore qu'un mari demande du Nurofen pour son épouse sans préciser quoi que ce soit.* »

Adaptez votre conseil

Bien sûr, il existe des biais pour éviter les impairs et en même temps prévenir le danger : « Si ce produit n'est pas pour vous, consultez la notice et lisez les contre-indications ; si vous avez un doute, n'hésitez pas à nous appeler. » Mieux vaut éviter les questions qui entraînent un jugement (« Vous a-t-on donné telle information à la maternité ? ») et privilégier les questions ouvertes : « Que vous a-t-on dit lors des cours d'accouchement ? » L'objectif est d'optimiser la relation de confiance avec ces clientes. L'équipe, ou une personne de l'équipe, doit être formée à leurs besoins spécifiques. Et s'il y a un risque pour le bébé, il faut les inciter à consulter un médecin au plus vite. Faire preuve de psychologie est primordial. « *Certaines questions orientent le conseil*, remarque **Christine Caminade ( Christine Caminade Conseil) :** « *Quels sont les antécédents de ma cliente ?* », « *Comment vit-elle sa grossesse ?*... »

Détectez les attentes inexprimées

Aujourd'hui, les grossesses sont de plus en plus tardives et médicalisées ; il faut vérifier l'observance des traitements, proposer les compléments alimentaires, des conseils d'hygiène de vie, expliquer les modifications physiologiques et psychologiques liées à la grossesse. Pour Isabelle Bancal, pharmacienne, gérante d'Alma Bella (conseil en stratégie), « *les femmes se confient parfois plus volontiers à leur pharmacien qu'à leur gynécologue* ». Après avoir cerné les besoins de la femme enceinte dans sa globalité, le pharmacien doit aussi devancer les attentes inexprimées. « *N'attendez pas que votre cliente vous présente la liste des produits conseillés à la maternité. C'est lors du dernier trimestre de la grossesse que vous anticipez, par exemple, la préparation de l'allaitement et proposez des produits de soins pour le futur bébé* », précise **Christine Caminade** .

N'oubliez pas les papas !

Au pharmacien d'impliquer aussi les futurs pères venus chercher un produit ou un médicament pour leur femme enceinte. « *S'ils ne portent pas l'enfant, ils accompagnent leur femme tout au long de la grossesse* », souligne **Christine Caminade** . « *C'est au pharmacien aussi de les rassurer face aux modifications du désir de leur femme, à ses variations d'humeur. Car, pour eux aussi, les neuf mois de grossesse peuvent alterner joies et inquiétudes* », conclut Isabelle Bancal.

A faire

- **Vous venez de référencer une nouvelle gamme pour femmes enceintes. Offrez des échantillons et demandez leur avis à vos clientes.**
- **Préparez des fiches personnalisées pour chaque cliente afin d'optimiser leur suivi.**
- **Développez un corner pour les femmes enceintes.**
- **Conseillez-leur des ouvrages sur le thème de la maternité.**

© Wolters Kluwer France - tous droits réservés