

« Les clients sont prêts à payer s'ils ont un conseil »

## CHRISTINE CAMINADE > Responsable du cabinet Christine Caminade Conseil

LE QUOTIDIEN DU PHARMACIEN. - Comment conseiller les veinotoniques à l'officine ?

CHRISTINE CAMINADE. - Comme les autres médicaments-conseils, en travaillant l'empathie, en posant des questions ouvertes, en connaissant bien la pathologie et les réponses proposées dont l'éventail est très large. Le conseil doit se faire en phase avec le client, il permet de comprendre ses besoins. Il faut savoir s'il voyage, s'il piétine. Inutile de demander s'il a un métier, mais il faut connaître ses activités. Le pharmacien doit anticiper, que ce soit à travers sa vitrine, son référencement, des promotions, la mise en situation de son équipe, etc.



De quelle façon le pharmacien peut-il répondre à des objections liées au déremboursement ?

Là aussi, il faut anticiper pour savoir répondre aux objections, cela ne s'improvise pas. Les clients sont globalement satisfaits des veinotoniques et continuent à en acheter. Les confrères ont des freins psychologiques concernant le prix, or les clients sont prêts à payer le médicament s'ils ont un conseil. Il faut mettre le projecteur sur un conseil professionnel complet. La délivrance d'une réponse en phytothérapie peut entraîner une proposition en contention.

Ce marché est très dense. Comment faire son référencement et sa présentation ?

Aujourd'hui, la saison des veinotoniques dure toute l'année. Je préconise de mettre en évidence les marques connues pour provoquer l'achat spontané. Avant le déremboursement, les veinotoniques étaient plutôt dans les tiroirs, excepté quelques réponses en phytothérapie. Il est intéressant de les mettre en avant dans des contextes particuliers, de les associer à des produits utilisés en voyage dans des pays chauds. Il faut oser en parler. Une cliente annonce qu'elle va prendre l'avion, proposez des bas de contention. La compression médicale, c'est le conseil associé au veinotonique, la réponse globale.

Le pharmacien doit jouer la carte du professionnel de santé et écarter les fausses idées sur les bas de contention. Il suffit de sortir son nuancier et de montrer les différentes mailles. La compression médicale permet de moins fatiguer le corps, d'être plus performant dans son activité professionnelle. Cela devrait être vendu avec les billets d'avion !

> [PROPOS RECUEILLIS PAR M. M.](#)

Le Quotidien du Pharmacien du : 09/10/2008