

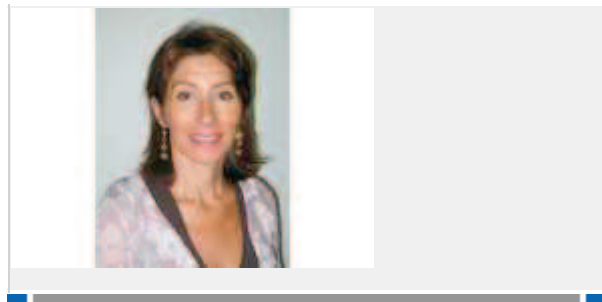
« Un bon moyen de cultiver l'empathie avec la clientèle »

CHRISTINE CAMINADE >

DIRIGEANTE DE L'ORGANISME DE FORMATION CHRISTINE CAMINADE CONSEIL

LE QUOTIDIEN DU PHARMACIEN. - Comment mettre en avant les formats unidoses ?

CHRISTINE CAMINADE . - Tout le monde ne connaît pas forcément l'existence des dosettes. Il faut les signaler dès qu'elles sont disponibles dans une catégorie de formules : sérum physiologique, désinfectant, solution ophtalmique... Quand un client demande un de ces produits, posez-lui simplement la question :



Christine
Caminade

« *Sous quelle forme préférez-vous l'utiliser, en flacon ou en doses individuelles ?* » et rappelez-lui un des atouts - majeurs de nos jours - du conditionnement unidosé, à savoir l'absence de conservateurs qu'il autorise. Vous pouvez également mettre l'accent sur les dosettes en présentant sur le comptoir des troussees de voyage premiers soins auxquelles les unidoses peuvent parfaitement s'intégrer.

Justement, les troussees de voyage peuvent-elles être utilisées pour créer un effet d'animation sur le comptoir ?

Oui, bien sûr, car elles sont très attractives. Cependant, elles ont le défaut d'être standardisées ce qui, *a contrario*, peut être une opportunité pour l'officine : à vous de compléter la trousse en interrogeant la personne sur ses besoins et en rajoutant les réponses nécessaires au kit de départ. C'est aussi un excellent moyen de jouer la carte de l'empathie avec la clientèle en imaginant ce qui pourrait lui manquer lors d'un voyage et en essayant de la satisfaire au mieux.

Les doses d'essai sont les « précurseurs » des formes unidoses. Comment les gérer ?

Tout d'abord, ne parlez pas d'échantillon, mais de dose d'essai, ou offre de découverte, pour les modèles plus importants, parce que, tout simplement, c'est la fonction première de ces microcontenances. Ensuite, proposez-les dans l'intention de donner envie au client d'essayer le contenu du tube. Pour cela, il faut énumérer les avantages de la formule. Trop de doses d'essai sont offertes dans un geste machinal sans générer aucun retour. Pour votre organisation personnelle, sachez qu'il suffit de coller une gommette sur les modèles en exposition pour vous rappeler quelles références sont accompagnées de doses d'essai.

Faut-il réserver les formats nomades aux animations pré-estivales ou peut-on les promouvoir toute l'année ?

Ces formats ne sont en rien spécifiques aux mois d'été. Vous pouvez les mettre en avant plusieurs fois par an, aux périodes de vacances, avant les longs week-ends ou dans le cadre d'une animation liée au sport... Vous pouvez aussi faire évoluer les thématiques sur de courtes périodes, toutes les deux ou trois semaines, au cours desquelles une référence est mise en avant, accompagnée de son format petite contenance. Attention toutefois à ne communiquer que sur un seul univers à la fois.

PROPOS RECUEILLIS PAR A.-S.P.

Le Quotidien du Pharmacien du : 30/06/2011