

Conseil associé

Fidéliser sa clientèle

Comment réaliser un conseil associé et fidéliser sa clientèle ? Lors de l'atelier organisé par Schwarz Pharma, Christine Caminade a sensibilisé les participants sur le rôle de l'équipe officinale dans la délivrance active du médicament. Dans le contexte actuel : carte vitale, file d'attente, clients stressés... ce qui fait la différence entre deux pharmacies, ce n'est pas la boîte délivrée mais ce qui est proposé en accompagnement c'est à dire le conseil adapté à chaque patient. Une attitude empathique est indispensable pour assurer les bonnes pratiques de la dispensation. Christine Caminade explique comment, après l'accueil du client, poser des questions ouvertes afin de découvrir les besoins et un maximum d'informations dans l'objectif de satisfaire les attentes inexprimées du patient. Des exemples ont permis d'illustrer la mise en place d'une proposition d'un antiémétique Vogalib® en conseil associé lors d'une gastroentérite ou lors d'une migraine. ■

Christine Caminade (Christine Caminade Conseil)