

La souris a accouché d'un éléphant

DrogoThèque suscite bien des remous dans la branche. Les mesures concrètes prônées pour optimiser les drogueries ont tantôt été accueillies positivement tantôt échauffé les esprits.

Le SAQ droguerie DrogoThèque doit aider la branche à aller de l'avant et la mener vers l'avenir. Le projet a donc été préparé avec le plus grand soin. Et l'assemblée générale de l'ASD, en novembre 2006, a accepté à une très grande majorité de conférer au terme de «qualité» l'importance qui lui est due. Un groupe de travail a ensuite été formé, réunissant des directeurs de droguerie, des spécialistes de la branche et des collaborateurs de l'ASD. Se basant sur le niveau DrogoThèque d'alors, l'objectif du groupe de travail était de compléter l'ancien questionnaire pour permettre aux drogueries de maintenir leur position dans le marché de détail en pleine évolution et de rester florissantes dans les années à venir.

Du temps pour se préparer

La nouvelle évaluation DrogoThèque n'est pas plus sévère que l'ancienne. Elle est simplement plus complète et met l'accent sur d'autres points. L'échelle de notation a également été revue. Car cette nouvelle tournée d'évaluation ne doit pas simplement conforter les drogueries dans leur état mais bien leur permettre d'évoluer. Pour éviter que les drogueries ne soient submergées par la «vague» DrogoThèque, chaque entreprise a reçu le nouveau questionnaire DrogoThèque et le planning le concernant pour se préparer à la visite des évaluateurs. La transparence était donc totale: chaque droguiste qui s'était préparé sérieusement à l'évaluation de sa droguerie connaissait les points essentiels et pouvait donc préparer son magasin en conséquence. Ces envois préalables ont donc laissé du temps aux droguistes de contrôler la présentation des produits, l'aménagement de leur deuxième point de vente, l'installation lumineuse et la propreté de leur droguerie.

Du temps pour réfléchir

Les évaluations se sont achevées fin novembre et les résultats ont aussitôt été envoyés aux responsables des drogueries. Les réactions des droguistes mécontents du résultat de leur évaluation n'ont pas tardé à arriver à l'ASD. Avant de les détailler, un petit rappel s'impose: malgré leurs connaissances professionnelles et la formation intensive qui leur a été dispensée, les évaluateurs DrogoThèque ne sont que des êtres humains. De petites erreurs peuvent donc survenir parfois, mais elles sont évidemment

corrigées aussi vite que possible. Toutefois, si quelqu'un a l'impression d'avoir été trop mal évalué, il a toujours la possibilité de demander une deuxième évaluation, effectuée par une autre personne. Dans la plupart des cas cependant, ces exercices n'ont jamais révélé que de petites divergences. Par ailleurs, certains critères peuvent parfois être interprétés de manières légèrement différentes. Avant de s'emporter, il serait donc souvent judicieux de considérer objectivement l'importance de tel ou tel critère controversé. Réfléchissez: quel plaisir y a-t-il à voir la souris accoucher d'un éléphant? Quel intérêt à menacer de démissionner de l'association à cause d'un seul point dans une évaluation qui en compte 314? Sans compter que la démission implique de renoncer à toutes les prestations de l'association.

Un exemple

Pour terminer, voici l'exemple du tester parfum. Critère du SAQ droguerie DrogoThèque: tous les testers doivent être placés de manière centrale ou derrière le premier emballage. Nombre de points possibles: un. La réflexion qui a mené à la formulation de ce critère: profiler la droguerie en tant que magasin spécialisé. Motif: les conseils sont un élément essentiel en droguerie. Vendre, cela signifie découvrir les attentes du client et lui faire les meilleures propositions. S'il s'agit simplement de vaporiser un peu de parfum, le client peut parfaitement aller dans n'importe quelle filiale Import ou Marionnaud. L'avantage: vous pouvez procéder à une discrète astuce de vente: pour pouvoir atteindre le tester, prenez l'emballage qui est devant lui et tendez-le au client. Une fois qu'il tient un objet dans ses mains, le client ne le rend pas volontiers. Comment réaliser une vente et faire tinter le tiroir-caisse.

Flavia Kunz / trad: cs

Résultats finaux de l'évaluation DrogoThèque:

plus de 262 points = 178 drogueries
200 à 262 points = 318 drogueries
moins de 200 points = 47 drogueries