Essentiel: la satisfaction de la clientèle

Des clients satisfaits, c'est la garantie de la réussite. Cette année, le projet SAQ droguerie met donc l'accent sur la satisfaction de la clientèle. SAQ droguerie DrogoCare est un outil qui permettra de mesurer la satisfaction de la clientèle dans les drogueries.

D'innombrables commerces cherchent par tous les moyens à s'attirer les bonnes grâces des clients. Mais finalement, c'est le client qui décide où il se sent bien et où il veut faire ses achats. Vous connaissez naturellement vos clients fidèles et pouvez généralement être sûr qu'ils sont satisfaits. Mais si tout à coup un client ne revient pas – comment savoir pourquoi? SAQ droguerie DrogoCare doit vous aider à mesurer la satisfaction de votre clientèle et à découvrir les points que vous pourriez éventuellement améliorer. L'exercice se base notamment sur ce qu'il est convenu d'appeler le «facteur de satisfaction de la clientèle» – qui comprend quatre grandes catégories:

L'image

- Présentation aux abords de la droguerie (par ex. publicité)
- Corporate Identity (CI) / Corporate Design (CD) (l'apparence de la droguerie – le client sent-il vraiment qu'il est dans un magasin spécialisé dans la santé et la beauté?)

Conseils / prestations

- Connaissances spécialisées (compétences méthodiques mais aussi sociales)
- Technique de vente (concept pour les conseils, ventes supplémentaires, etc.)
- Réponse objective aux attentes des clients (j'ai un problème, comment allez-vous le résoudre?)

Fidélisation de la clientèle

- Fichier/cartes clientèle (le client est pris au sérieux et bénéficie d'avantages s'il revient dans le magasin)
- Spécialités maison (des produits uniquement disponibles ici, des solutions pour résoudre les problèmes)
- Manifestations (activités sur des thèmes qui intéressent les clients)
- Prestations (ici, le client reçoit des prestations exclusives)

Emotions

- Atmosphère (parfum, musique, lumière – voir aussi *SAQ droguerie DrogoThèque*)
- Brainscript (ce qui pousse le client à acheter quelque chose)
- Empathie (y a-t-il par exemple des personnes bougonnes dans l'équipe?)

Comment l'ASD va-t-elle étudier et évaluer la satisfaction de la clientèle?

Jusqu'à présent, DrogoCare était associé au «mystery shopping». Mais le mystery shopping est trop coûteux et pas assez précis pour obtenir une réponse complète à la question «quel est le degré de satisfaction des clients de la branche?». Dès 2008, le mystery shopping ne fera donc plus partie du projet SAQ droguerie DrogoCare et sera remplacé par des sondages réalisés auprès de la clientèle. Les sondages s'effectueront de deux manières différentes:

1. Sondage que la droguerie soumet elle-même à 30 clients. Cette variante se base sur l'autoévaluation.

   Pour réaliser ce sondage, chaque droguerie reçoit un paquet contenant des documents à remettre aux clients. La droguerie invite les clients à répondre directement en ligne ou par courrier (contre une petite participation aux frais). Chaque droguerie devrait par ailleurs procéder à une auto-évaluation réaliste.
2. Sondage dans la Tribune du droguiste. En mai 2008, un questionnaire sera encarté dans la Tribune du droguiste (tirage env. 400 000 exemplaires). Ce questionnaire permettra d'atteindre un million de participants potentiels. Les questionnaires devront être directement renvoyés à l'Association suisse des droguistes.

Quid des évaluations SAQ droguerie DrogoCare?

SAQ droguerie DrogoCare est un élément important du projet *SAQ droguerie*. Des points «bonus» valables pour l'évaluation *SAQ droguerie DrogoThèque* seront attribués pour récompenser toutes les drogueries qui procèderont au sondage à la clientèle. Autre-

ment dit, une droguerie qui n'a tout juste pas atteint la limite *SAQ droguerie DrogoThèque*, peut atteindre le nombre de points nécessaire grâce à ces «bonus». Les drogueries pourront par ailleurs engranger des points supplémentaires si elles entreprennent des mesures d'amélioration suite à la première évaluation *DrogoCare*.

L'avantage? Les magasins qui présentent des conditions architectoniques difficiles peuvent compenser en obtenant de bons résultats au niveau de la satisfaction de la clientèle. Car au final, lors de la transmission des données, l'efficacité du matériel hardware est tout aussi important que celle du logiciel pour que l'ordinateur fonctionne.

Flavia Kunz / trad: cs

SAQ droguerie

Le projet pour l'avenir des drogueries suisses comprend les éléments suivants:

En cours:

SAQ droguerie DrogoThèque > standards de qualité concernant le magasin et l'assortiment

SAQ droguerie SAQ> standards de qualité concernant les procédures et la qualité du management

Dès 2008:

SAQ droguerie DrogoCare > standards de qualité concernant la satisfaction de la clientèle

SAQ droguerie DrogoLogo > standards de qualité concernant les compétences professionnelles