

## L'assurance qualité: un gage de confiance

L'Association suisse des droguistes (ASD) a invité des représentants de l'industrie à Berne, Olten et Dübendorf. Plus de 60 personnes ont répondu à l'invitation et sont venues découvrir la «vie intérieure» de l'association. La réunion a aussi favorisé les réseaux.

De nombreuses personnes présentes à Berne ont déclaré qu'elles considèrent que l'assurance qualité est un facteur déterminant pour l'avenir de la branche de la droguerie. Les participants se sont montrés très intéressés par les différentes activités de l'ASD présentées par **Andrea Ullius**, responsable du développement de la branche. Parmi ces activités, citons SAQ droguerie, DrogoThèque, DrogoCare ainsi que la formation obligatoire. «Il est important pour la branche de faire constamment un pas en avant», a remarqué **Sandro Bieri**, de Wander SA. Il trouve aussi important que l'ASD mette l'accent sur la durabilité en matière d'assurance qualité. **Peter Kropf**, de Holle baby food Sàrl, a trouvé le projet SAQ droguerie DrogoThèque intéressant, mais estime qu'il ne faut pas oublier qu'il est plus important d'avoir du personnel bien formé qu'un magasin bien aménagé. Les grands distributeurs sont aussi bons dans la présentation des marchandises et l'aménagement des magasins; en revanche ce qui fait la différence et incite les clients à se rendre dans les drogueries, c'est le conseil. L'atout des drogueries réside donc clairement dans la qualité des conseils et les connaissances professionnelles du personnel. **Sonja Wittwer** et **Nina Röthlisberger**, de GlaxoSmithKline Consumer Healthcare SA, ont aussi souligné que l'assurance qualité est une mesure «importante et sensée». Les invités étaient donc unanimes: une assurance qualité sérieuse et continue constitue un gage de confiance, non seulement pour les clients mais aussi pour l'industrie.

Le fait que le nombre des drogueries diminue, comme **Susanne Werder**, responsable des ventes et du sponsoring, l'a rappelé, n'a ni étonné ni inquiété les hôtes. Avec 577 points de vente en Suisse, les drogueries sont encore suffisamment nombreuses pour être considérées comme un canal important du commerce spécialisé. Peter Kropf a toutefois relevé qu'une des tâches principales de l'ASD est de motiver les jeunes diplômés de l'ESD à se jeter à l'eau, autrement dit à diriger leur propre droguerie.

### d-mail: illustre inconnu

Lors de la présentation des médias de l'ASD par **Michael Severus**, ventes et sponsoring, il s'est révélé que bon nombre d'invités connaissaient certes les magazines spécialisés et grand public, mais pas la newsletter hebdomadaire, *d-mail*. Environ 1400 personnes sont abonnées à *d-mail*, principalement des droguistes et des représentants de l'industrie. Le public a été séduit par cette possibilité simple et rapide de diffuser des informations et de présenter des nouveautés. Tout comme il a été séduit par le délicieux risotto aux champignons servi par l'amphitryon **Fred Burri**, de la droguerie Droga Burri.

Katharina Rederer / trad: cs