

## ***Un client satisfait est un client qui revient***

**Des produits de qualité et des conseils compétents, c'est bien. Mais cela n'est pas suffisant. Il faut aussi un rayonnement positif, un service aimable et une atmosphère agréable. Des acheteurs tests vous aident à améliorer la fidélisation de votre clientèle.**

Jusqu'à présent, les achats tests étaient effectués dans le cadre du label *DrogoCare*. Désormais le *SAQ droguerie DrogoCare* organise un grand sondage de satisfaction à l'intention la clientèle (voir d-inside à d'avril). Effectué dans l'ensemble de la Suisse, il donnera une bonne vision de toute la branche et correspondra donc mieux au concept d'assurance qualité de la droguerie. Toutes les drogueries peuvent cependant continuer de recourir aux services d'acheteurs tests. En collaboration avec l'entreprise Shop Promotion de Thoune, l'Association suisse des droguistes propose ce service complémentaire sous l'appellation «Mystery shopping». Et ce au prix spécial de 500 francs. Les achats tests permettent d'améliorer la qualité du conseil, de multiplier la fréquence en magasin et d'augmenter les sommes dépensées par les consommateurs. Car un client satisfait est un client qui revient et amène des amis et des proches.

### **Faites-vous sonder**

Si les clients se sentent bien chez vous et si la qualité de vos conseils est constante, vos chances d'avenir sont excellentes. Le mystery shopping vous aide à améliorer ou maintenir la qualité de vos prestations. L'entreprise Shop Promotion est responsable de ces achats tests. Les acheteurs tests de l'entreprise visitent votre droguerie incognito. Précisons que l'équipe de testeurs se compose de spécialistes du commerce de détail, ayant suivi une formation en marketing ou en vente, et dont l'âge, le sexe, les intérêts et le comportement d'achat correspondent à ceux de la moyenne de la population suisse.

Les acheteurs tests évaluent notamment l'atmosphère de votre magasin, le déroulement des entretiens de conseil ainsi que la présentation et les compétences professionnelles de votre équipe. **Important:** l'ASD n'a pas accès aux conclusions des évaluations. Elle se contente de proposer ce service à ses membres.

### **Les avantages du mystery shopping:**

- Evaluation impartiale et objective de la qualité des conseils et

de l'atmosphère de votre droguerie.

- Pour mieux connaître les attentes de vos clients.
- Possibilité d'améliorer de manière ciblée les connaissances et les capacités de vente de vos collaborateurs.
- Amélioration durable des compétences sociales et de conseil.
- Amélioration de la réputation de votre droguerie.

### **L'offre**

#### **Mystery shopping à prix spécial:**

- Trois tests dans l'intervalle de deux à trois mois
- Evaluation effectuée par des professionnels de Shop Promotion

#### **Coûts:**

membres: Fr. 500.–  
non membres: Fr. 750.–  
(les prix s'entendent hors TVA)

**Option:** formation et présentation des résultats à la droguerie (env. 1 heure)

#### **Coûts:**

membres : Fr. 200.–  
non membres : 300.–  
(les prix s'entendent hors TVA)

Vous trouverez des informations complémentaires dans le dépliant intitulé «Mystery shopping» que vous recevrez par courriel.