

**Plébiscité par les pharmaciens,
Alliance Santé lance le premier guide
dédié à l'amélioration de la satisfaction client en pharmacie**

Résultat d'une réflexion des pharmaciens sur les besoins des pharmaciens, ce guide méthodologique est la première initiative éditoriale du Forum des régions. Pour rappel, le Forum des Régions créé en juin 2005 est un espace d'échanges et de discussions privilégié entre Alliance Santé et les pharmaciens d'officine sur tout le territoire français. L'objectif de ces groupes de discussions a pour but d'analyser les grandes tendances de l'actualité de la profession et débattre sur des thèmes majeurs entre confrères, de soumettre des idées nouvelles et d'exprimer les attentes et préoccupations de chacun.

Ce premier guide des forums de région contribue à l'amélioration de la satisfaction client en incitant le pharmacien à :

- l'instauration d'une réelle démarche qualité de service visant à répondre aux attentes des patients/clients et des partenaires de la santé s'appuyant sur l'organisation de l'entreprise
- la mise en place d'outils visant à impliquer son équipe dans la démarche qualité tels que la formation à des outils de management ou l'organisation de réunions régulières avec son équipe
- la formalisation des procédures « métier » essentielle à la mise en place d'une démarche qualité
- le développement d'outils de suivi destiné à piloter efficacement cette qualité

Ce guide est disponible gratuitement sur simple demande auprès d'Alliance Santé.

Alliance Santé, filiale française du Groupe Alliance UniChem, est un acteur leader de la répartition pharmaceutique en France, spécialisé dans la distribution de médicaments, produits et services de santé. Interface majeure entre les laboratoires pharmaceutiques et les pharmaciens d'officine, elle s'inscrit dans la chaîne de santé publique en proposant à ses clients pharmaciens une qualité de service basée sur une gamme de plus de 30 000 références, la proximité avec un réseau national et régional et une logistique de pointe. Alliance Santé emploie 4 000 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de l'ordre de 5 milliards d'euros en 2004.

Contact Presse :

- GCI : Cécilia Larcange- 0149 70 43 06/ 06 64 25 07 00- clarcange@gci-grey.com
- Alliance Santé : Marie-Hélène Duroux - 06 07 36 06 07 www.alliance-sante.fr

