

## Dossier de presse

Gennevilliers, le 26 mars 2019

### **Fidélisation, simplification, animation et développement : le réseau Alphega Pharmacie lance quatre nouveaux services pour aider les pharmaciens à dynamiser leur officine**

**Le réseau Alphega Pharmacie met depuis toujours un point d'honneur à accompagner ses pharmaciens adhérents. Dans un contexte de transformation des officines, Alphega Pharmacie a lancé quatre nouveaux services en 2018 et début 2019 pour les pharmaciens. Innovantes et complémentaires, ces nouvelles offres permettent de mieux fidéliser les patients-consommateurs, de faciliter la vie des collaborateurs, d'améliorer la visibilité des produits et de valoriser toutes les activités de l'officine.**

#### **La carte de fidélité, un indispensable de la relation client en pharmacie**

Plus de 30 000\* clients ont choisi la carte de fidélité « Mon club alphega » depuis son lancement en avril 2018. Le programme « Mon club alphega » est un programme de fidélité à destination des patients-consommateurs. Véritable outil de communication et de différenciation, il leur permet d'être reconnu comme un client VIP, de récompenser leur fidélité et de bénéficier d'offres privilégiées. Côté pharmacien, il s'agit de fidéliser et de renforcer sa relation avec le patient-consommateur, indispensable aujourd'hui dans un contexte de diversification des activités proposées en officine.

En pratique, un programme de fidélité simple et avantageux : gratuit pour le patient-consommateur, il offre des chèques cadeaux à partir d'un certain montant dépensé, des coupons promotionnels tout au long de l'année, une offre de bienvenue, une offre anniversaire et des offres privilèges pour les clients les plus fidèles... Par ailleurs, dans une démarche de simplicité d'utilisation et de développement durable, la carte et les coupons sont dématérialisés (envoi par mail ou SMS) et les clients peuvent gérer leur compte via l'appli Alphega ou le site internet.

Pour soutenir le choix du pharmacien d'opter pour le programme de fidélisation, des outils de communication ont spécialement été développés par Alphega Pharmacie pour accompagner les différentes étapes du cycle de vie du client et aider les pharmaciens à développer la relation client.

*« Ce programme permet de fidéliser les clients de l'officine tout en développant leur panier moyen et de dynamiser le point de vente du pharmacien en recourant à un outil digital très apprécié des patients-consommateurs »* précise Vincent Le Floc'h, Directeur d'Alphega Pharmacie en France.

\*Au 31 août 2018



## L'ACMF, facilitateur de vie des collaborateurs en officine



L'ACMF, association confraternelle à but non lucratif, créée en 1952 et administrée par des professionnels de santé, est pionnière en matière de protection de la qualité de vie. Elle propose aujourd'hui de mettre à disposition de ses confrères professionnels de santé un assistant personnel. Alliant les atouts d'un Club affinitaire, d'une conciergerie et d'un service d'assistance, l'ACMF regroupe un ensemble de prestations délivrées en un point d'accès unique, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Soucieux d'accompagner ses adhérents et leurs équipes, Alphega Pharmacie s'est donc associée à l'ACMF pour proposer des tarifs d'abonnement préférentiels, spécialement négociés pour le titulaire ainsi que tous les salariés de l'officine. Trois formules d'abonnements

existent, permettant de répondre à tous les besoins des équipes, qu'il s'agisse de pouvoir d'achat, de la gestion du quotidien ou d'assistance ponctuelle (cadeau à faire, nounou à remplacer, artisan à trouver...) et ce pour l'ensemble des foyers concernés. Club d'avantages et de privilèges, conciergerie de services pratiques et bouquet d'assistances pour gérer toutes les urgences sont les trois services offerts.

Alphega Pharmacie a fait le choix de l'ACMF non seulement pour sa capacité à simplifier la vie des officinaux, mais également pour le véritable levier de fidélisation et de motivation des équipes qu'elle représente.

## Visibilité et animation du point de vente : l'affichage qui dynamise l'officine

Dynamiser l'officine et rendre l'espace de vente plus attractif, deux enjeux incontournables pour les pharmaciens aujourd'hui. Les chiffres sont clairs : 78 % des visiteurs se souviennent du message d'un affichage dynamique, et est 6 fois plus visible. Alphega Pharmacie répond donc à cette demande en partenariat avec Dynamiz Pharma, qui offre un affichage dynamique intérieur et extérieur avec location d'écrans et accès à une plateforme de



gestion de contenus (possibilité de s'abonner uniquement à la plateforme si l'officine dispose déjà de ses propres écrans). Dynamiz Pharma est une solution d'affichage dynamique exclusivement dédiée à la pharmacie, avec un service « clés en main », réalisée sur mesure selon les besoins spécifiques de chaque officine et disponible partout en France.

Pour ce service, des conditions particulièrement intéressantes ont été négociées spécialement pour les adhérents Alphega Pharmacie. Les équipes de Dynamiz Pharma proposent pour la location d'écrans, un rendez-vous à chaque pharmacien afin d'évaluer ses besoins spécifiques et un service de maintenance est ouvert du lundi au samedi 24h/24 une fois les équipements installés. En complément, un accès à une plateforme de gestion de contenus avec, à disposition : 4 vidéos des promotions ou campagnes éthiques du réseau Alphega Pharmacie par mois et la possibilité, tous les mois, de créer des vidéos personnalisées propres à l'officine (promotions, météo, animation YourGoodSkin, campagnes éthiques, Certification Qualité, horaires, etc.).

Deux possibilités s'offrent au pharmacien pour la création de ces vidéos : l'envoi des demandes à Dynamiz Pharma (4 par mois maximum) ou la création grâce à des masques Alphéga Pharmacie à disposition sur une plateforme dédiée. Dynamique, novateur et attractif, ce type d'affichage permet de développer l'information à destination du patient-consommateur tout en modernisant l'image de l'officine.



Source Dynamiz Pharma, moyenne constatée sur un panel de 20 pharmacies d'octobre 2016 à février 2017

### **Vetofficine : un nouveau service pour valoriser le rayon des produits vétérinaires**

Selon l'Association interprofessionnelle d'étude du médicament vétérinaire (AIEMV), seule 6 à 7 % de la distribution des médicaments vétérinaires est réalisée par les officines. Une situation qui pose question dans un pays comme la France où un foyer sur 2 possède au moins un animal de compagnie (soit notamment 13,5 millions de chats et 7,3 millions de chiens) et dont la santé représente le 2<sup>ème</sup> poste de dépenses\*. Les produits vétérinaires concernent tous les aspects de la santé animale : de l'hygiène au quotidien avec des antiparasitaires et des vermifuges à des pathologies potentiellement plus lourdes comme la dermatologie ou la gastro-entérologie...



En dynamisant le rayon des produits vétérinaires, les pharmaciens disposent d'un fort et réel potentiel de développement tant du point de vue commercial que du conseil / accompagnement auprès des patients-consommateurs propriétaires d'animaux de compagnie. Pour aider ses adhérents à développer cette activité, Alphéga Pharmacie lance, à partir de mars 2019, un nouveau service dédié : Vetofficine. Conçu par un vétérinaire praticien, ce service propose une assistance téléphonique accessible 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi) animée par deux vétérinaires pour obtenir aide et conseil sur la gestion du rayon vétérinaire et des modules de formations organisés tout au long de l'année soit en présentiel, soit sous forme de vidéos mises en ligne sur le site Vetofficine. Mais c'est aussi un site d'information proposant un forum en ligne, des vidéos de formations, des conseils et des fiches adaptés sur les produits vétérinaires vendus en pharmacie.

Ces ressources en ligne sont complétées par un magazine trimestriel - proposé en versions papier et numérique.

« *L'offre Vetofficine simple et facile d'accès apporte une réelle valeur ajoutée aux pharmaciens en termes de compétences pour délivrer un conseil vétérinaire éclairé* » précise Andréa Nguyen Van Ty, chef de produit Vetofficine.

Mis à disposition des adhérents d'Alphega Pharmacie, sur la base d'un abonnement annuel, Vetofficine propose une vision stratégique et globale du potentiel offert par le rayon des produits vétérinaires. Mieux formées et informées sur ce secteur, les officines auront la capacité de proposer un conseil et des réponses adaptés à la demande des patients-consommateurs propriétaires d'animaux de compagnie.

\*Source : Enquête FACCO-Kantar-TNS 2016

- FIN -

#### **A propos d'Alphega Pharmacie**

Alphega Pharmacie est le premier réseau de pharmaciens indépendants en Europe. Sa principale mission est de contribuer à améliorer la qualité de la santé en Europe en développant une marque de référence pour la pharmacie indépendante de proximité et d'accélérer la croissance des officines. Lancé en 2001, Alphega Pharmacie compte aujourd'hui plus de 6 600\* adhérents dans 9 pays : République Tchèque, France, Italie, Espagne, Pays-Bas, Allemagne, Royaume-Uni, Turquie et Roumanie.

Alphega Pharmacie développe une marque reconnue du grand public, des solutions d'efficience et propose un suivi des performances commerciales afin de générer du trafic et des ventes. Le réseau soutient, également, les nouvelles missions du pharmacien et donne l'opportunité aux adhérents d'être actifs dans le réseau au niveau local, national et européen. Tout en conservant leur indépendance, les adhérents Alphega Pharmacie bénéficient de la puissance européenne du réseau et de son appartenance à Alliance Healthcare, division répartition pharmaceutique de Walgreens Boots Alliance, Inc (Nasdaq : WBA).

[www.alphega-pharmacie.fr](http://www.alphega-pharmacie.fr)

Au 31 août 2018

#### **Contacts Presse - Agence Burson Cohn & Wolfe**

**Dominique Kerforn** : 01 56 03 12 75 // 06 26 39 83 73 // [dominique.kerforn@bcw-global.com](mailto:dominique.kerforn@bcw-global.com)

**Joanna Leveque** : 01 56 03 14 78 // 06 11 44 05 01 // [joanna.leveque@bcw-global.com](mailto:joanna.leveque@bcw-global.com)