

# Jacynthe Dupras



## Les options complémentaires : une approche gagnante pour les patients

### OBJECTIFS

À la suite de cette présentation, les participants seront en mesure de :

- Définir le concept d'options complémentaires
- Discuter des bénéfices d'une approche basée sur les options complémentaires et un service global pour les patients et la pharmacie
- Faire de l'offre d'options complémentaires une priorité, et une réalité, au quotidien

### MISE EN CONTEXTE

Le concept de ventes complémentaires, aussi connu sous les termes « ventes parallèles » ou « ventes additionnelles », en est un bien familier. En pharmacie, ce concept ne fait pas toujours l'unanimité, peut-être en partie à cause de sa connotation mercantile. Et pourtant... De nos jours, l'idée que le service à la clientèle se résume à satisfaire les demandes des clients n'est plus tout à fait suffisante. Les entreprises ayant le plus de succès sont celles qui réussissent à surprendre le client grâce à un service exceptionnel et distinctif. L'offre d'« **options** complémentaires » consiste à se montrer à l'écoute des clients afin d'identifier leurs besoins non conscients ou exprimés, à leur offrir une valeur ajoutée et à viser une offre de services et une prise en charge plus globales. On mise donc non seulement sur la vente de produits complémentaires, mais aussi sur divers types d'interventions, cliniques ou autres. Une telle approche permet de rehausser la qualité de sa pratique, que l'on soit ATP ou pharmacien, et ce pour le plus grand bénéfice de la clientèle en pharmacie!



Jacynthe Dupras est pharmacienne, spécialiste en information médicale et communication en santé, conférencière, formatrice et consultante. Ses sujets de passion et d'expertise touchent la gestion de la santé, y compris celle du stress, de même que la collaboration, le travail d'équipe, le leadership, la communication et le service à la clientèle.