

# Jacynthe Dupras



## L'art d'un service distinctif en pharmacie

### OBJECTIFS

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

- Discuter des enjeux particuliers du service à la clientèle en pharmacie
- Cibler les besoins et les attentes des clients concernant les services reçus en pharmacie
- Offrir une valeur ajoutée dans le service afin de se distinguer de la compétition et de fidéliser la clientèle
- Identifier des moments de vérité en pharmacie et trouver des moyens de les optimiser

### MISE EN CONTEXTE

Dans le monde de la pharmacie communautaire au Québec, la compétition s'avère parfois féroce. Apparition de nouvelles succursales, publicités marquantes à la télévision, nouveaux services offerts... on joue du coude pour faire valoir la qualité exceptionnelle de la bannière ou de la pharmacie. Dans un contexte où les produits et les prix sont très similaires d'un endroit à l'autre, les pharmacies doivent non seulement miser sur les services professionnels, mais également sur la qualité du lien d'affaires avec les clients, du service à la clientèle et de l'expérience client, afin de séduire et de fidéliser la clientèle. Cette présentation se veut une réflexion sur des moyens d'offrir un service à la clientèle exceptionnel qui permettra à votre pharmacie de se distinguer de la compétition.



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.

[jacynthedupras.com](http://jacynthedupras.com)  
819 345-6035