

Qmatic Success Story

Forum Santé
Secteur Retail



FORUM SANTE : OPTIMISER LA QUALITE DE SERVICE D'ACCUEIL DANS SES OFFICINES.

Forum Santé est un groupement de pharmacies en France métropolitaine et dans les Dom-Tom. L'enseigne innovante propose une offre de pharmacie différenciante à 360° Que ce soit en officine, sur le web et sur smartphone, Forum Santé prône une prise en charge connectée et personnalisée.

D'UNE ATTENTE PASSIVE GENERATRICE DE STRESS

Lors de l'élaboration du concept d'agencement des pharmacies adhérentes, Forum Santé a constaté des points récurrents dans leur enquêtes de satisfaction clients.

„Le manque de prise en charge et d'orientation du patient dès son entrée en officine, l'attente passive et les files d'attente multiples généraient de la frustration et du stress“ explique Samir Ben Yahia, Responsable département agencement et concept. Dans le but d'offrir le meilleur accueil client, Forum Santé a fait appel à Qmatic pour optimiser la qualité de son service dans ses officines.

Réduction du
temps d'attente

40%

A UNE FILE D'ATTENTE PLUS FLUIDE

Pour répondre à ces différentes problématiques, Qmatic a mis en place une offre packagée Solo dédiée exclusivement aux adhérents. Ce package comprend la mise en place d'une ou plusieurs bornes interactives permettant au client de choisir un motif de visite (avec ordonnance, sans ordonnance, promis) de prendre un ticket et ainsi de se déplacer librement dans l'officine.

**„L'attente passive et les files
d'attente multiples généraient du
stress“**

Samir Ben Yahia, Responsable département agencement et concept

UNE CLIENTELE CURIEUSE ET SATISFAITE

Cette solution a permis aux pharmaciens d'améliorer l'accueil, de qualifier les besoins des clients en amont et de réduire le temps d'attente au sein de leur officine.

„ Selon la moyenne globale de nos officines, nous avons constaté une diminution du temps de prise en charge d'environ 40%“ explique Samir Ben Yahia.

Le groupe a également constaté une hausse de la fréquentation et une clientèle „curieuse“ de découvrir le nouveau système de parcours client mis en place.

Contactez-nous

Qmatic France
commercial@qmatic.com
Tél : 01.40.53.09.04

33 rue Eugène Flachat
75017 Paris
www.qmatic.fr

QMATIC