

# Forum Santé fait appel à Qmatic pour optimiser la qualité de son service dans ses officines.



**forum  
santé**  
PHARMACIES

**Forum Santé est un groupement de pharmacies en France métropolitaine et dans les Dom-Tom.**

**L'enseigne innovante propose une offre de pharmacie différenciée 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, génératrice de stress...**

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

**A une file d'attente plus claire et 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 en attendant d'être appelé par un pharmacien.

**Une clientèle 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.

## FORUM SANTE EN QUELQUES CHIFFRES

**1989** création de l'enseigne

**75** pharmacies en France et dans les Dom-Tom

**860** professionnels de santé

**4,2** millions de clients chaque année en officine et sur le web

## LES CHALLENGES

- Diminuer le temps d'attente en officine
- Améliorer la prise en charge et l'orientation du client dès son entrée en officine
- Proposer une expérience connectée et qualitative

## LA SOLUTION

- Solo

## LES AVANTAGES

- File d'attente plus fluide
- Prise en charge et orientation optimale
- Client curieux et satisfait
- Augmentation de la fréquentation en officine
- Augmentation des ventes