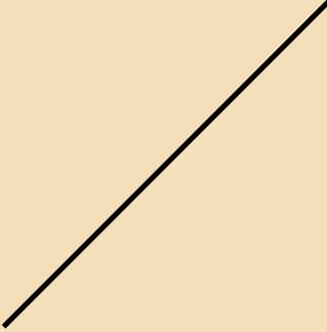


Guide illustré des bonnes pratiques de merchandisage pour cliniques vétérinaires



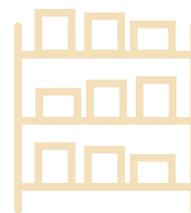


Introduction



Parce qu'un client qui trouve ce dont il a besoin est un client qui revient, votre pratique a tout à gagner en mettant son aire de vente au détail en valeur.

À cet effet, voici un petit **Guide illustré des bonnes pratiques de merchandising pour cliniques vétérinaires** qui vous propose conseils, astuces et exemples d'actions concrètes à poser... ainsi que celles à éviter!



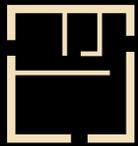
Quelques raisons pour lesquelles il importe de consacrer temps et efforts à l'optimisation de l'aire de vente :

- **Augmenter les revenus et la rentabilité** de l'établissement vétérinaire en offrant une plus grande variété de produits.
- Véhiculer une **image qui reflète l'expertise et le professionnalisme** du personnel de l'établissement.
- Effectuer un suivi concret suite à la consultation en recommandant un **produit disponible immédiatement dans l'aire de vente** de l'établissement, et ainsi favoriser l'adhésion à vos recommandations.
- **Rehausser l'expérience-client et renforcer le lien de confiance** qui vous unit aux propriétaires d'animaux.



Avant toute chose, il importe de **planifier l'aménagement de l'espace de vente**, ou de valider que ce dernier est structuré de sorte à être **attrayant et adapté** au parcours du client qui se présente en clinique.

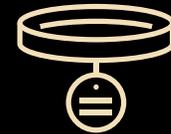
Voici quelques aspects à considérer dans votre réflexion :



Disposition générale



Nourriture



Accessoires



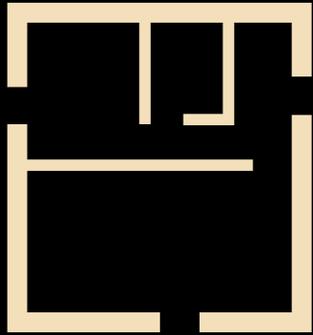
Produits de soins



Signalisation



Mobilier et présentoirs



Disposition générale

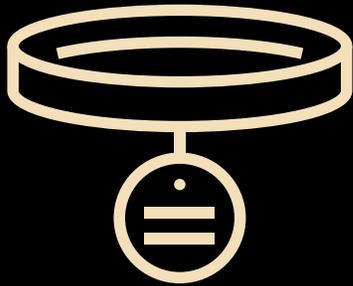
- Chaque catégorie de produits (nourriture, produits de soins, accessoires) est-elle dans un espace clairement défini?
- Tous les produits sont-ils adéquatement situés, c'est-à-dire accessibles au client?

Nourriture

Comment classifiez-vous les produits?

- Par marque?
- Par thérapie (thématiques dentaire, sénior, gestion du poids ou autre)?
- Par type de produit?
- Espace canin vs félin?



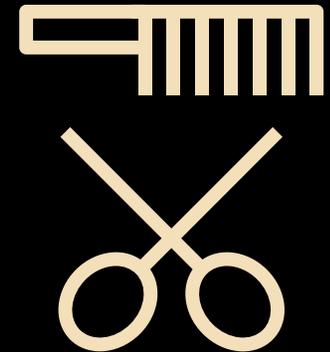


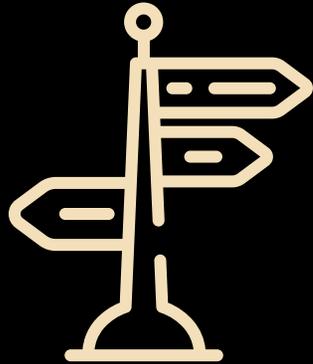
Accessoires

Quels types de produits souhaitez-vous offrir?
Uniquement ceux avec une indication pour un problème de santé ou des produits plus en vogue, voire peut-être du haut de gamme? Lesquels répondraient au besoin de votre client type?

Produits de soins

- Quels types de produits souhaiteriez-vous recommander? Shampoings, parfums, dentifrices, brosses?
- Avez-vous en inventaire les items que vous aimez recommander à vos clients?



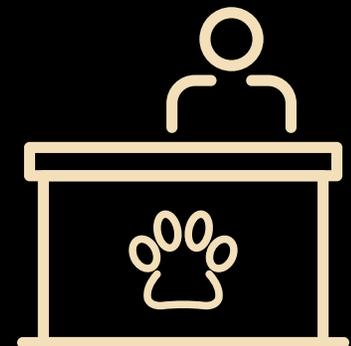


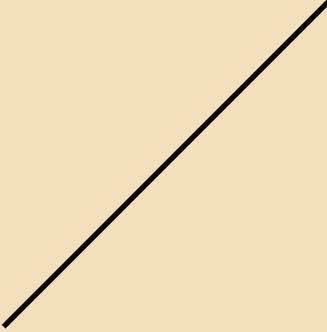
Signalisation

La signalisation est-elle claire? Adéquatement positionnée, c'est-à-dire bien visible? Possède-t-elle un code de couleurs qui aidera le client (et votre personnel!) à s'y retrouver en un clin d'œil?

Mobilier et présentoirs

Le mobilier et les présentoirs répondent-ils à vos besoins? Convient-il à l'espace? Est-il apte à mettre en valeur les produits qui s'y trouvent?





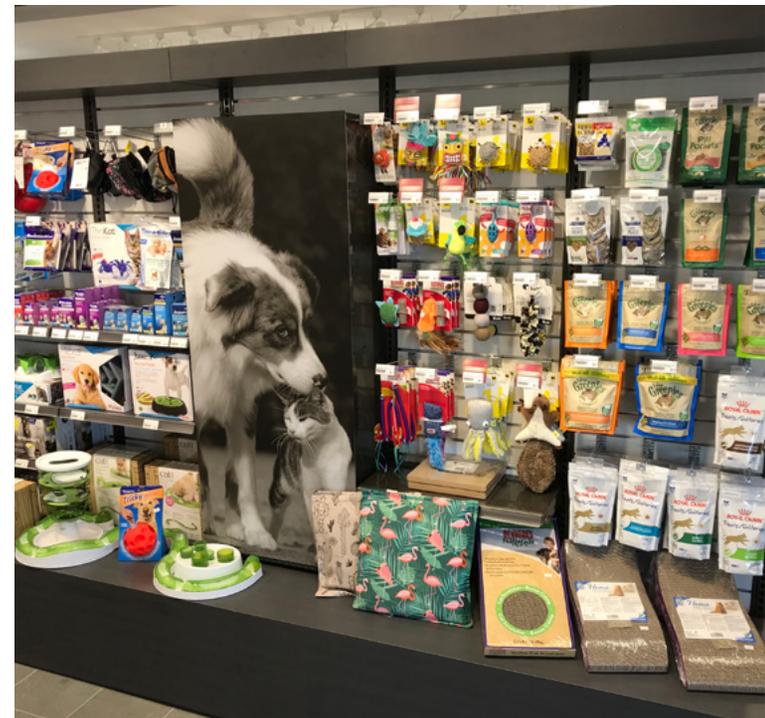
Présentation visuelle :
notions de base



La présentation visuelle

La présentation visuelle consiste à planifier la disposition des produits de sorte à les mettre en valeur.

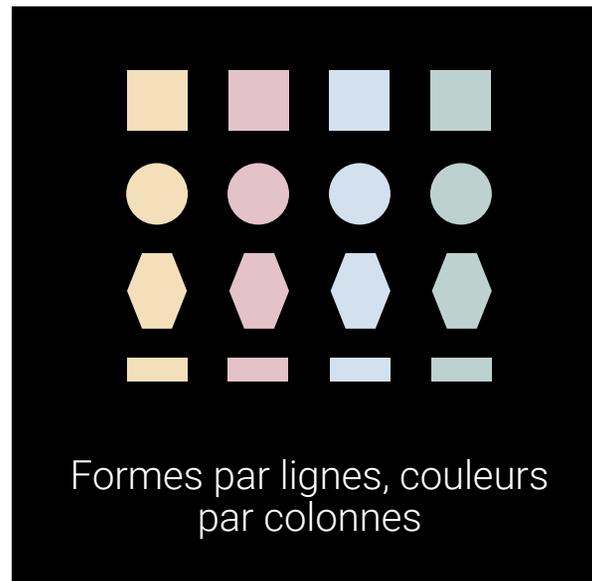
Parce que notre œil a naturellement tendance à percevoir les formes avant les lignes, les produits placés en haut d'une étagère ou à la hauteur des yeux devraient toujours être les populaires/ les plus en demande.



Dans l'exemple numéro un, il est presque impossible de mémoriser combien il y a de symboles et quelles sont leurs formes et leurs couleurs. Il est toutefois facile de repérer des types de symboles ou des couleurs lorsqu'ils sont disposés logiquement, tel qu'illustré dans les exemples 2 et 3.

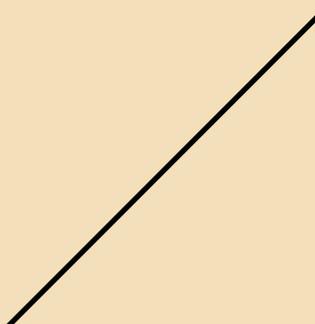
Des produits disposés de façon aléatoire (pêle-mêle) et/ou en surnombre surchargent le cerveau d'information : c'est suffisant pour que le client abandonne rapidement sa recherche... et quitte.

Exemples :



Plus concrètement, voici un exemple de présentation visuelle organisée versus une disposition inadéquate





Présentation visuelle :
à faire... et à éviter!



Espace du comptoir-caisse

Assurez-vous que cet espace soit dégagé :

- Afin que le client s'y sente à l'aise.
- Pour démontrer que vous êtes organisé.



Astuce

C'est l'endroit idéal où disposer de petits objets attrayants et peu dispendieux, que le client souhaitera se procurer par impulsivité ou sur l'émotion du moment (un peu comme le fameux paquet de gomme près de la caisse à l'épicerie!).

La présentation visuelle a pour objectif de capter l'attention du client et le charmer

Dans l'exemple ci-contre, plusieurs éléments envoient le « mauvais message » :

- Les articles sont disposés de façon un peu trop espacée, donnant l'impression qu'il manque des produits. De plus, l'espace entre les différents produits est inégal.
- Le présentoir est peu invitant, et semble plus approprié pour une quincaillerie qu'à un environnement professionnel comme une clinique vétérinaire.
- Une mise en place désorganisée ne met pas les produits en valeur. Pour cette raison, tout prix indiqué sera perçu comme « trop cher ».
- Les prix ne sont pas tous clairement affichés.
- Le fait que les produits ne soient pas mis en valeur favorise une perception négative quant à l'importance d'utiliser les bons produits de soins ou les accessoires... ou même par rapport à la qualité des services de l'établissement vétérinaire!



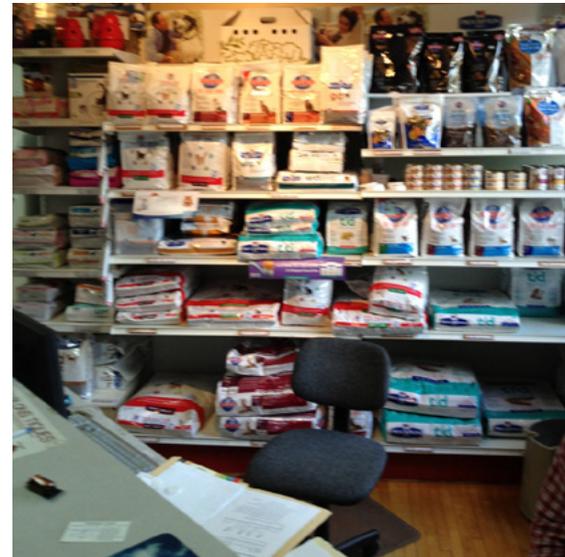
Souvenez-vous :

Un espace vide en tablette est une vente perdue!



Question :

Sauriez-vous trouver l'erreur dans ces images?

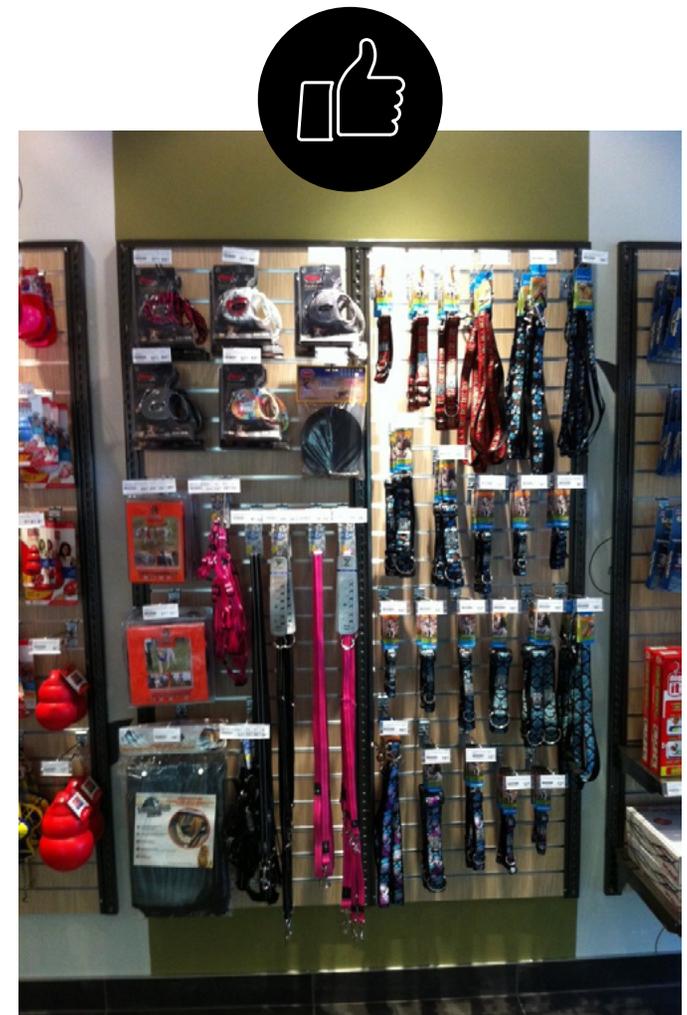


Réponse : Tous les produits sont derrière le comptoir de service... donc inaccessibles pour le client!

Accessoires

On les retrouve généralement à l'avant de l'aire de vente au détail afin que le client soit en contact avec les produits de cette catégorie **dès son entrée en clinique**. Les accessoires sont habituellement présentés à la verticale, sur des sections murales.

Idéalement, le client devra traverser cette section afin de se rendre vers celle des produits de consommation courante (telle la nourriture).

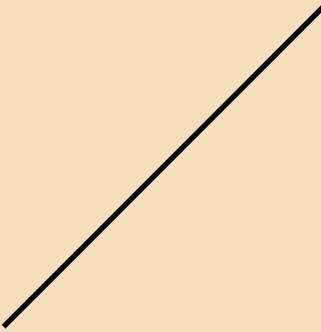


Produits de soin

Une présentation soignée rehausse la valeur perçue des produits. Pour cette raison, **l'éclairage** ne doit pas être négligé : il s'agit d'un détail qui peut faire une immense différence.

Les produits de soins devraient être placés près du comptoir-caisse, afin de faciliter les échanges entre l'employé et le client quant au choix des articles à favoriser. Voilà où réside toute la pertinence de la vente sous recommandation : offrir le bon produit, pour le bon patient!





Signalisation et affichage des prix



Signalisation

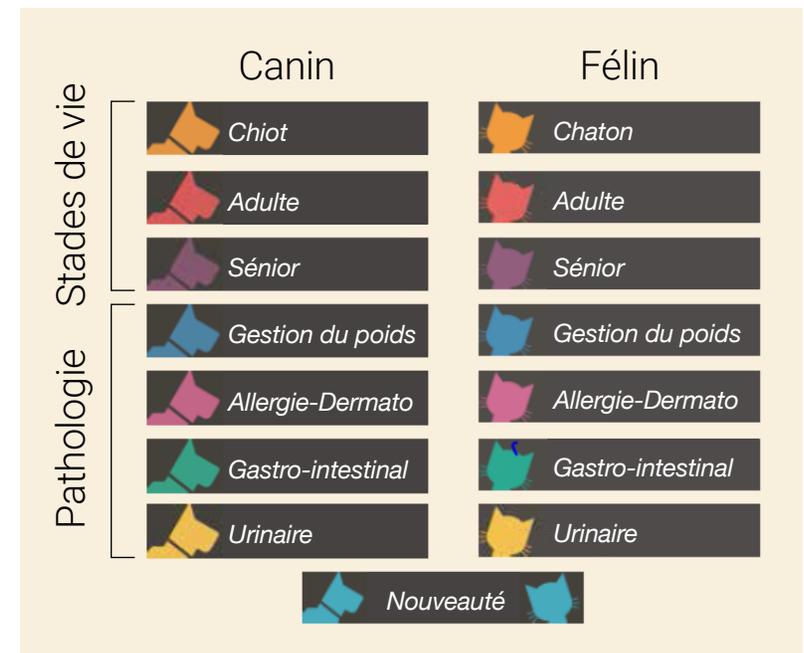
Typiquement, un client n'aime pas chercher, ou encore avoir l'impression de perdre son temps (qui aime cela, n'est-ce pas?). Pour cette raison, il importe de concevoir un aménagement structuré afin d'être en mesure de repérer facilement le produit voulu.

L'une des possibilités ayant fait ses preuves est la création d'environnements spécifiques, aux couleurs distinctes.

Prenons l'exemple des environnements « canin / félin ». Chacun de ces univers est divisé en deux catégories : **stades de vie et pathologies**.

L'objectif?

Vous assurer que le client (et votre personnel!) repère en un clin d'œil le produit qu'il cherche.



Les prix

Évitez les mauvaises surprises!

La loi sur les normes d'affichage de prix en magasin oblige le commerçant à indiquer correctement ses prix.

Assurez-vous que tous les prix sont exacts.



Exemple d'affichage de prix

- Professionnel
- Clair, sans ambiguïté
- Uniforme
- Avec code-barre

L'affichage adéquat des prix démontre de la transparence

Parce qu'une perception tenace est que « c'est plus cher chez le vétérinaire », un affichage de prix clair et adéquat amènera le client à mieux comparer les prix... et ouvrira la porte à des discussions vous permettant d'éduquer votre client.



Un proverbe connu dit « qu'à être trop collé sur l'arbre, on ne voit plus la forêt »

C'est bien vrai!

Ainsi, de temps à autre, arrêtez-vous un moment pour « porter les lunettes d'un client » :
que voyez-vous?

Quels sont les points forts de votre établissement?

Quels éléments pourraient être améliorés?