

Relation client

Par Peggy Cardin-Changizi

Convivialité

Le lien social king size

La convivialité est une vraie tendance chez les commerçants. Se parler, se dire bonjour, se serrer la main, appeler ses clients par leur nom... Autant de petites attentions qui viendront enrichir l'image d'une boutique. Des idées simples à appliquer en officine...

C'est le grand retour des valeurs simples. « Pour faire venir les consommateurs dans les points de vente, aujourd'hui, on parle de convivialité et d'échanges. On ne parle plus de retailtainment (contraction de « retail » (commerce) et « entertainment » (divertissement) et d'expérience shopping », estime **Pascale Brousse, fondatrice de l'agence de prospective Trend Sourcing**. L'heure est à l'ambiance hospitalière et chaleureuse. On constate notamment cette envie de partager à travers l'essor des espaces de coworking (voir encadré). Et, en officine, comment peut-elle être exploitée ? « La pharmacie a vocation à préserver le lien social, insiste Benoît Mahé, fondateur de CapKelenn, cabinet de conseil en retail. C'est un lieu de rencontre où les clients vont échanger avec leur pharmacien. Reste à savoir s'ils vont trouver en face d'eux une personne qui va être dans le transactionnel ou dans l'écoute. Et comment, dans une bulle de 1,40 m, le pharmacien peut-il développer une vraie relation avec les clients ? » Premier élément : le sourire. Ensuite : appeler les clients par leur nom, montrer qu'on les connaît. « La convivialité est rentable. Elle a certes un coût, mais elle a un bénéfice indéniable, car la réputation d'un commerce en dépend souvent. »



Tendance +

L'explosion du coworking

Né en 2005 à San Francisco, le coworking (bureau partagé) – qui consiste à se regrouper dans des espaces de travail communs plutôt que de travailler seul – se développe aux États-Unis mais aussi en Europe, y compris en France. Ils seraient aujourd'hui 700 000 coworkers dans l'Hexagone. « La convivialité est une valeur naturelle des relations humaines », observe Vana Ellis, créatrice de b-libre, un lieu de travail et de partage collaboratif, au cœur de Saint-Quentin-en-Yvelines. « Le coworking correspond à la transformation d'un espace de travail classique en y intégrant la notion de proximité, ajoute Laureen Cardin, créatrice de l'espace cannois Les 6 Degrés. Il s'avère être un modèle économique productif cohérent dans une société qui s'ouvre à l'économie collaborative. Dans cette perspective, c'est aujourd'hui au tour des commerces de repenser leurs concepts. »