



À LA PAGE DEPUIS 175 ANS

Happy: l'équipe de la pharmacie Adler a célébré son anniversaire en dansant sur ce titre avec clients et fournisseurs devant la gare de Winterthour. Comment une pharmacie peut-elle encore envoyer des signaux novateurs à toute la profession après 175 ans?

Texte: Jürg Lendenmann

Fondée en 1839 à Winterthour, la pharmacie Adler a une histoire mouvementée. Les pharmaciens de cette époque, toujours à la pointe du progrès, avaient l'esprit d'innovation. Son fondateur et premier pharmacien, Cäsar Steiner, a présenté ses produits pharmaceutiques à l'Exposition universelle de Paris en 1855. Plusieurs spécialités maison ont ensuite vu le jour; certaines ont été distribuées dans toutes les pharmacies de Suisse, p. ex. le collyre Dispersa, l'antidouleur Caposan, la teinture de cors Clavosan – toujours selon le principe «De la pharmacie pour la pharmacie».

Comment s'est déroulée 2014, année de votre anniversaire?

Notre plus beau souvenir, c'est lorsque nous avons dansé devant la gare sur le titre «Happy» de Pharrell Williams. Plus de cent clients, collaborateurs, fournisseurs et spectateurs ont participé. A midi, la radio locale a même invité ses auditeurs à venir danser et faire la fête avec nous. Nous en étions très heureux.

Quelles sont les compétences clés de la pharmacie Adler?

Une pharmacie est un endroit vivant, un lieu d'information sur la santé. Les clients y expriment leurs soucis, leurs maladies ou leurs souhaits de beauté et la pharmacie leur offre conseils et solutions. Il faut donc une équipe forte, débordant d'idées et de solutions, pour les conseils au client comme pour l'organisation de l'officine. Chaque collaborateur doit être impliqué activement dans les différents processus pour pouvoir rester à la page. C'est ainsi qu'après de longues heures de travail en équipe, nous avons pu créer notre site adlershop.ch et notre propre système de blister dans notre laboratoire, au sous-sol de la pharmacie.

Nous sommes fiers de notre machine à blister mise en service en 2012 car il s'agit là de la mission centrale de la pharmacie: la prise en charge médicamenteuse des clients. Nos clients sont satisfaits car, en tant que pharmacie locale, nous leur offrons un contact direct sur place et pouvons procéder à des adaptations en peu de temps.

Comment votre boutique en ligne adlershop.ch fait-elle pour se distinguer de celle d'autres pharmacies?

Difficile à dire. Je pense que notre succès est dû aux photos de qualité des produits. Nous les réalisons nous-mêmes dans notre studio photo. Depuis que notre boutique en ligne a été lancée en 2011, notre équipe y a déjà consacré plus de 50 000 heures de travail.

Les activités organisées à l'occasion de votre anniversaire vous ont valu le prix OTXWORLD 2014, incluant une journée de conseil professionnel avec «adroplan Beratung AG»...

«adroplan» a analysé la pharmacie avec nous. Nous nous sommes surtout intéressés à la façon dont on pouvait mettre en œuvre efficacement un concept de Category Management. Le projet n'est pas terminé. Nous nous reverrons une demi-journée cet automne pour travailler sur notre identité visuelle. //



Florian Meier, propriétaire de la pharmacie Adler.



Une partie des 40 collaborateurs de la pharmacie.