

# Clairvoyance et succès

La pharmacienne Karin Fünfschilling ne se contente pas de saisir les opportunités. En peu de temps, elle a fait de sa pharmacie «Sonnen Apotheke» (TopPharm) un lieu de conseil compétent sur les questions de santé. Une formation continue ciblée a contribué à ce succès. Et son officine est bien équipée pour le modèle de soins intégré.

Jürg Lendenmann



«Nous, les pharmaciens, devons apprendre à vendre nos prestations de conseil», déclare Karin Fünfschilling Hartmann, propriétaire de la pharmacie TopPharm Sonnen Apotheke à Niederglatt.

Les locaux de l'ancienne droguerie Kaiserstuhlstrasse 2 à Niederglatt étaient vides depuis deux ans quand la pharmacienne Karin Fünfschilling a commencé à les convoiter. Peu après, elle décidait d'y ouvrir une pharmacie. La success story de la Sonnen Apotheke a démarré le 7 mars 1994, à 8 h 15.

## Un succès progressif

«J'ai commencé avec trois à quatre collaborateurs», se rappelle-t-elle. «Nous nous efforçons de fournir le meilleur service, tout en comprimant les coûts au maximum. Nous avons été très bien accueillis et dès la deuxième année, nous avons pu réaliser un bénéfice.»

Le taux de fréquentation n'a cessé d'augmenter, notamment parce que la pharmacie a su s'imposer comme un lieu de conseil compétent sur les questions de santé, en particulier pour la médecine complémentaire. Ce fut possible grâce à la formation continue de la responsable et de son équipe.

## Une formation continue permanente

«A la fin des années 1990, j'ai décidé d'apprendre quelque chose de nouveau, complétant ma formation et me permettant de mieux conseiller la clientèle», déclare la pharmacienne. «Pendant ma formation de naturopathe de la NVS, j'ai approfondi l'anatomie, la physiologie et la pathologie, des matières à peine effleurées pendant mes études de pharmacie. Mon cabinet de naturopathe est intégré à la pharmacie. Le diplôme en poche, en 1999, je me suis formée en homéopathie et j'ai passé l'examen du certificat Homéo Conseil.» La responsable et ses collaborateurs ont aussi suivi des formations spécialisées dans d'autres secteurs de la médecine complémentaire, comme les spagyriques ou les sels de Schüssler. «Chez nous, les clients trouvent des interlocuteurs compétents pour chaque secteur de la médecine complémentaire et alternative.»

## Déménagement

Après la rénovation de 2003, le développement a vite rendu les locaux exigus. «D'importants travaux devaient être effectués dans l'ancienne officine; en 2007, j'ai donc saisi l'opportunité de transférer la pharmacie dans un bâtiment moderne, Graftschaffstrasse. Le personnel et les visiteurs s'y sentent bien et apprécient aussi les places de parking. Sans compter que nous profitons d'un effet de synergie car nous sommes voisins d'une banque bien implantée dans la région.»

## Membre du comité de direction de TopPharm

Après quelques années comme pharmacienne indépendante, Karin Fünfschilling a décidé de rejoindre le groupement TopPharm. «Cela me soulage de pas mal de tâches, je ne m'occupe pas des campagnes promotionnelles, je profite d'un système de calcul tarifaire efficace, d'une représentation sur le marché, je suis informée, et je peux proposer une carte de fidélité et un magazine à la clientèle. Bref, je reste indépendante dans mes décisions tout en étant soutenue.»

Quand, au printemps, elle a été sollicitée pour rejoindre le comité de direction de TopPharm,

Karin Fünfschilling a accepté, notamment parce qu'elle souhaitait s'impliquer dans le modèle de soins intégrés. «Ce modèle, auquel participe TopPharm, est une coopération avec Medgate. A l'avenir, les pharmacies TopPharm seront équipées pour recueillir au besoin les conseils d'un médecin, dans le cadre d'une visioconférence», précise-t-elle.

## La qualité a un prix

«Notre objectif est de répondre à toutes les questions sur les médicaments, les traitements, les maladies et la santé. Personne ne doit quitter la pharmacie sans solution. Ce sera possible grâce au professionnalisme et à l'expérience de nos spécialistes, et avec l'aide du soutien médical qu'apportera le système des soins intégré.» Le «coach santé», lancé il y a quatre ans par TopPharm, s'intègre dans ce concept. «La pharmacie doit jouer le rôle d'un coach qui accompagne le client pendant toute sa vie», explique Karin Fünfschilling en attirant l'attention sur un point: «A ma connaissance, le métier de pharmacien est le seul de formation universitaire dans le cadre duquel le conseil est gratuit. Les subventions croisées de la vente de médicaments étant appelées à disparaître, nous devons apprendre à vendre ces prestations.»

## Déléguer pour plus de liberté

En plus de ses activités de gérante de la Sonnen Apotheke et de membre du comité de direction de TopPharm, la pharmacienne est chargée de cours et examinatrice à l'EPF de Zurich. Malgré ses nombreux engagements professionnels, elle a encore beaucoup de temps pour sa vie privée. Sa recette? «Cela dépend de la façon dont on délègue», répond-elle en riant. «S'ils le souhaitent, tous mes collaborateurs peuvent assumer beaucoup de responsabilités.» ■