

Nature First: succès par la rigueur

Il y a dix ans, la pharmacie Nature First ouvrait à Zurich avec un concept inhabituel: pas de produits vendeurs comme des médicaments de synthèse en vue, seuls quelques remèdes favorisant l'autoguérison sont exposés. S'il a d'abord prêté à sourire, ce nouveau modèle, appliqué avec rigueur, est depuis longtemps pris au sérieux par la branche.

Jürg Lendenmann



Devant une fontaine à eau énergétisée de la pharmacie Nature First: le cofondateur Herbert Marty avec sa fille, Nadja Marty, gérante de Nature First.

La droguerie Lindenmaier sur l'Albisriederplatz à Zurich était l'un des deux commerces repris en 1975 par le droguiste Herbert Marty et son collègue Walter Greminger. «Pendant mes premières années de direction du magasin, j'ai suivi une formation de naturopathe ... et je suis resté attaché à l'homéopathie», se souvient Herbert Marty. En 1980, ce dernier, Walter Greminger et Armin Späni fondèrent Similasan SA avec le succès que l'on sait.

«Lorsque nous eûmes la possibilité, en 2000, de reprendre le local de la ZKB sur l'Albisriederplatz, nous avons décidé, Paul Blöchlinger – droguiste HES très versé en naturopathie – et moi-même, d'en faire une pharmacie naturelle», raconte Herbert Marty. Ce qui l'a motivé? «Cela faisait des années que je pressais les responsables de l'Association des droguistes de concentrer l'activité des drogueries sur la vente de remèdes naturels. C'est le seul moyen pour que les clients s'y retrouvent facilement dans le triangle droguerie-pharmacie-médecin.» Comme Herbert Marty ne réussissait pas à se faire entendre, il conçut son propre modèle.

Une rigueur payante

«Nous avons systématiquement supprimé de la partie visible du magasin tous les produits ne favorisant pas l'autoguérison de l'organisme», explique-t-il. Paul Blöchlinger et Herbert Marty

quittèrent ainsi la voie qui consiste à plaire à tous, ils voulaient donner à leur commerce un visage unique – quitte à déplaire à certains. «Au départ, le respect rigoureux de notre devise «Nature First» – la nature d'abord – a provoqué de fortes baisses de chiffre d'affaires, nous avons perdu de nombreux clients et pendant des mois, j'ai dû soutenir financièrement le magasin.»

Le concept ne commença à s'imposer qu'après un an. En 2002, Nadja, la fille d'Herbert Marty, entra dans l'entreprise. «J'ai d'abord assumé la comptabilité, puis j'ai suivi une formation d'assistante en pharmacie et plus tard, de cheffe d'entreprise HES», indique la gérante de Nature First. «Comme nous pouvons nous reposer sur des collaborateurs très compétents, tels que la pharmacienne Hildegard Flück et la droguiste HES Andrea Jenzer, je peux me consacrer entièrement à la partie organisationnelle.»

Au cours des dix dernières années, le chiffre d'affaires a été multiplié par 2,5, révèle Herbert Marty. Elaborer une stratégie marketing complète pour la micro-entreprise a cependant été laborieux. Il en cite les ingrédients essentiels: concept de magasin spécifique, conseil ultra-compétent, assortiment étendu, vitrines attractives, magazine et carte clients propres à l'enseigne, site Internet moderne avec boutique en ligne, conférences, voyages pour nos lecteurs, formations. «Désormais, tout est en

place», sourit-il, «et nous sommes prêts à ouvrir un second magasin.»

Robot et centre thérapeutique

Depuis un an, deux grandes nouveautés enrichissent Nature First: un automate et un centre thérapeutique. «Grâce au robot, les pharmaciennes peuvent délivrer les médicaments en différents points du magasin», explique Herbert Marty. «En supprimant l'accès aux tiroirs, nous avons gagné une surface commerciale importante – de la place pour les clients qui affluent en masse aux heures de pointe.»

Le centre thérapeutique, ouvert en 2010, est situé dans les locaux de l'ancienne poste adjacente. «Le domaine clé de nos thérapeutes est la biorésonance», indique Nadja Marty. «L'équipe de thérapeutes est complétée par des indépendants, comme un médecin spécialisé en homéopathie. Nous pouvons donc proposer un éventail de traitements idéal. Les synergies avec la pharmacie Nature First sont déjà clairement perceptibles.»

Parée pour l'avenir

«Avec Nature First, nous avons volontairement choisi une marque susceptible de convenir pour les produits», déclare Herbert Marty. «Nous proposons désormais, sans compter les compléments alimentaires, quelque 80 spécialités maison, qui sont d'ailleurs devenues l'un des piliers de notre avenir. Elles nous permettent en effet de résister à l'érosion des marges.» Les idées porteuses d'avenir d'Herbert Marty baignent aussi sa société Nutrexin SA. «D'une manière générale, nous voudrions pouvoir proposer aux personnes en quête de conseil le produit adapté, bien sûr, mais surtout des solutions holistiques, ne se limitant pas à une méthode.»

«Le centre thérapeutique est un grand pas dans cette direction», se réjouit Nadja Marty. «Il nous a rendus plus compétents.»

OTX World en est convaincu: ce modèle est appelé à grandir encore. ■