

Le changement, facteur de croissance

Depuis que René Wichser a repris en 1994 la droguerie Weiss, établie de longue date à Wil, dans le canton de Saint-Gall, il est l'artisan de son évolution continue. Selon lui, l'amour de son travail est la clé de son succès. Depuis deux mois, un ajout peu ordinaire est venu enrichir l'espace de vente de 210 m²: une pharmacie.

Jürg Lendenmann



René Wichser est propriétaire de la pharmacie-droguerie Weiss à Wil, canton de Saint-Gall.

«L'an prochain, la droguerie Weiss fêtera ses 60 ans», se réjouit René Wichser, qui a rejoint l'entreprise en 1989, son diplôme de droguiste tout juste sec en poche. «Les époux Weiss recherchaient un gérant, M. Weiss était malade. J'aurais pu reprendre le magasin dès cette époque.» Cinq ans plus tard, à 30 ans, René Wichser saute le pas, marquant le début d'une ère de changements mais aussi de croissance florissante.

L'amour de son travail, clé du succès

La même année, il fait raser le bâtiment. «Pendant deux ans, nous avons vendu nos produits dans un conteneur de 90 m² devant le chantier», se souvient le propriétaire. «En 1996, nous avons pu emménager dans la surface commerciale de 117 m² du nouveau magasin. Lorsque le Merkur adjacent a mis la clé sous la porte dix ans plus tard, j'ai dû décider en quatre semaines si je voulais étendre la surface à 210 m².

Ce second agrandissement se révéla à son tour profitable, y compris en termes de chiffre d'affaires. «Avec cette extension, nous voulions conquérir de nouveaux clients», explique René Wichser. «La surface accrue nous permet de montrer nos points forts: produits pharmaceutiques, phytothérapie, spécialités maison, cosmétique, parfumerie. Nous sommes un magasin de conseil et nous attachons beaucoup d'importance aux articles qui en nécessitent;

notre personnel de vente possède la formation initiale et continue appropriée.»

Depuis l'extension, un magasin de thé a été ajouté. «Il marche admirablement», révèle René Wichser. «Nous ne proposons pas de thés standard, mais des thés de dégustation sélectionnés.»

Interrogé sur la recette de son succès, le droguiste répond: «Aimer son travail et savoir communiquer cet amour aux autres: la clientèle le ressent. Le reste vient de lui-même... à condition de disposer des connaissances et du bagage nécessaires et de s'engager.» Selon lui, il n'y a pas vraiment eu de grandes étapes dans les quelque 60 ans d'histoire de la droguerie, c'est plutôt l'évolution permanente qui a conduit à la diversité actuelle.

De la droguerie à la pharmacie-droguerie

En août, une pharmacie incorporée à la droguerie a été ouverte, presque en catimini. «Nous voulions en faire la publicité plus tard, explique René Wichser, pour que l'équipe de pharmaciens puisse d'abord se familiariser en profondeur et dans le calme avec le travail.»

Qu'est-ce qui a motivé ce passage plutôt surprenant de la droguerie à la pharmacie-droguerie? «Notre magasin est situé dans une zone très passante. Beaucoup de gens venaient chez nous avec une ordonnance. Renvoyer chaque jour des clients n'est aujourd'hui plus sans conséquences.

J'ai donc fait réaliser une étude, qui a montré que les conditions pour ajouter une pharmacie étaient excellentes. En effet, la clientèle apprécie que davantage de services soient réunis sous un même toit.» L'évolution des conditions-cadres légales (appartenance à une liste et obligation de présence) a également pesé dans la balance.

Optimisme et esprit d'entreprise

Trouver du personnel pour la pharmacie a été plus long qu'il ne l'espérait. «J'ai commencé il y a un an et demi à chercher des pharmaciens via des annonces en ligne, mené des entretiens passionnants et beaucoup appris au fil des discussions», se souvient René Wichser. Finalement, il a trouvé deux personnes extrêmement qualifiées, qui se sont en outre parfaitement intégrées à son équipe.

«De nombreuses synergies entre la pharmacie et la droguerie vont encore se mettre en place», il en est convaincu. Ses objectifs concernant l'extension sont «très clairs», même s'il ne veut pas en dévoiler davantage pour l'instant. Il rit: «Je suis un optimiste – cela fait partie de ma personnalité.»

Bon accueil

Avant même l'ouverture, l'accueil des clients mis dans la confiance était positif. L'inauguration officielle de la pharmacie-droguerie Weiss a eu lieu du 27 au 29 octobre. Après deux mois, René Wichser peut faire un premier bilan: «Beaucoup de choses ayant changé dans le déroulement du système, je voulais attendre que tout soit bien rodé avant les grandes opérations publicitaires. Je suis très satisfait de l'évolution globale. Les deux personnes responsables de la pharmacie sont désormais parfaitement au point sur le plan professionnel et se sont très bien intégrées à l'équipe. Les réactions des clients sont positives, ce qui montre que l'étincelle qui nous animait les a gagnés.»