

# A l'écoute du client

La satisfaction de la clientèle est garante d'un avenir couronné de succès pour la société de pre-wholesale Alloga. L'équipe bien rodée et motivée du service de vente interne contribue largement à sa réussite.



Quatre des employées pleines d'entrain du service de vente interne d'Alloga (de g. à dr.): Sabine Weber, Nathalie Hostettler, Caroline Walker et Regula Niederhäuser.

La devise du groupe Galenica pour cette année, «A l'écoute du client», témoigne elle aussi de l'importance de la satisfaction des clients pour une entreprise. Alloga avait d'ailleurs réalisé dès 2012 un sondage sur ce thème et obtenu des résultats très réjouissants avec une satisfaction globale supérieure à 8,5 sur dix.

## Service de vente interne: un domaine varié

Le service de vente interne est à la fois le cœur de l'entreprise et l'interface entre les fabricants-partenaires et les clients. L'équipe compte actuellement 22 collaborateurs, traite quelque 1800 commandes de grossistes, d'hôpitaux, de médecins et de pharmacies par jour et reçoit 4600 appels téléphoniques par mois environ. Quatre employées donnent un petit aperçu de leurs activités:

**Sabine Weber:** «Je traite les exigences particulières des partenaires et suis entre autres responsable de la gestion des données de base des clients. Il est très important que nous vérifions les autorisations d'achat de chacun d'eux. Nous ne devons livrer de médicaments qu'aux clients autorisés.»

**Nathalie Hostettler:** «Assistante en pharmacie de formation, je tenais à trouver un poste à responsabilités, en lien avec les médicaments et en contact avec la clientèle. Je m'occupe principalement des commandes électroniques dans le système EDI/EDIFACT. Elles comprennent souvent des instructions spéciales, qui nous sont communiquées par le partenaire. En cas de message d'erreur, je les adapte manuellement sur la base de listes d'articles ou après avoir consulté les partenaires.»

**Regula Niederhäuser:** «Outre la saisie des commandes, je suis chargée de répondre aux fréquentes demandes téléphoniques de clients de tous les cantons. Parler français est indispensable. Il importe d'être attentif au client et de savoir garder son calme en toutes circonstances.»

**Caroline Walker:** «Je saisis surtout les commandes manuelles par le biais du logiciel ASW. Mon travail est très varié et intéressant. Il faut une équipe bien rodée pour répondre aux différentes exigences de nos clients.» L'administration et la modification des conditions des clients font également partie de la palette étendue de missions du service de vente interne. ■



## Bon à savoir

### Horaires de commande

Du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h

### Délais de livraison

- Si Alloga reçoit la commande avant 13 h 30, les marchandises sont préparées et expédiées le jour même.
- En cas de réception de la commande après 13 h 30, l'expédition a lieu le jour ouvrable suivant.
- Sur demande, les commandes arrivant entre 13 h 30 et 16 h sont traitées en express et livrées le jour même. Les frais correspondants sont à la charge du client.

### Adresses e-mail et numéros de téléphone

- Commandes: [bestellungen@alloga.ch](mailto:bestellungen@alloga.ch)
- Questions: tél. 034 421 46 46
- Service à la clientèle: tél. 034 421 47 47 ou [kundenservice@alloga.ch](mailto:kundenservice@alloga.ch)
- Newsletter clients: les clients peuvent s'y abonner à l'adresse [www.alloga.ch](http://www.alloga.ch), où ils trouveront également des actualités et des informations clés sur les prestations et l'organisation.



Am Puls des Kunden  
A l'écoute du client

In tune with the customer  
Ascoltare il cliente