



**« Impossible est un mot qui n'existe pas ! »**

## Service clients de Saint-Gall

**Auprès du service clients de Galexis à Saint-Gall, les cabinets médicaux bénéficient d'un soutien professionnel et compétent. Dans un entretien avec Insider, la responsable Martina Vetsch explique les tâches de son équipe et ses plus grands défis.**

### **Madame Vetsch, quelles sont les tâches principales du service clients de Saint-Gall ?**

Nous traitons les demandes téléphoniques et par e-mail de nos clients médecins. Le traitement en temps voulu des commandes de la clientèle ainsi que les conseils techniques sur les produits et les différents thèmes du marché de la santé nous occupent beaucoup, à l'exemple de la publication des prix de vente conseillés, des rappels de lots, des baisses de prix ou encore de la gestion de la qualité.

### **Pour ces tâches, vous avez besoin d'une équipe qualifiée. Pouvez-vous nous la présenter brièvement ?**

Notre équipe se compose de 16 collaboratrices motivées ayant une formation d'assistante en pharmacie, de droguiste, d'assistante spécialisée en soins ou d'employée de commerce. Les différents groupes professionnels représentés permettent d'acquérir de vastes connaissances afin de pouvoir répondre aux besoins de notre clientèle au quotidien.

### **Quelles exigences avez-vous envers vos collaboratrices ?**

Nous travaillons selon la devise : « Impossible est un mot qui n'existe pas ! » Nous proposons une réponse compétente à toutes les questions et trouvons une solution à chaque problème dans le cadre des dispositions légales. L'important est que nous prenions au sérieux chaque besoin, que nous y répondions et que nous le traitions en priorité.

**« Pour nous, les défis sont des impulsions importantes qui nous permettent de nous concentrer sur l'essentiel. »**

### **Comment décririez-vous les plus grands défis que vous rencontrez dans votre travail quotidien ?**

Le marché de la santé nous confronte quotidiennement, ainsi que nos clientes et nos clients, à de nouveaux défis, que ce soit en raison de modifications des textes de loi ou d'autres influences extérieures, comme la pandémie, par exemple. Nous nous efforçons de réagir rapidement aux changements et de nous réorganiser.

### **En quoi le service clients de Galexis se démarque-t-il de la concurrence ?**

Chaque demande de client est la première priorité. Nous proposons un service complet avec des collaboratrices formées de manière professionnelle. Ceci implique une bonne joignabilité sans temps d'attente et un traitement rapide et compétent des demandes en allemand, en français et en italien. En outre, nous faisons des propositions alternatives pour les produits non disponibles chez le fabricant et informons, sur demande, lorsque les articles manquants sont à nouveau disponibles.

### **Comment aidez-vous les clientes et les clients à trouver des produits alternatifs ?**

En plus du portail client [www.e-galexis.com](http://www.e-galexis.com) et de la confirmation de commande, nous proposons le service « Proposition alternative » avec un e-mail personnel au client.

### **Comment peuvent-ils s'informer avant de contacter le service clients ?**

Notre portail client [www.e-galexis.com](http://www.e-galexis.com) fournit de nombreuses informations très utiles. Ils ont ainsi accès aux rubriques suivantes : assortiment complet de Galexis, commandes à l'étranger, baisses de prix, rappels de lots, aperçu des justificatifs, mémento sur les retours et l'élimination des déchets, conditions et tarifs ainsi que prestations de services.

### **Comment les feedback des clientes et des clients sont-ils pris en compte dans le travail du service clients ?**

Les feedback positifs et négatifs sont abordés lors d'une réunion d'équipe ou par e-mail au sein de l'équipe. Ces deux types de feedback sont importants pour nous. Les positifs confirment que nous sommes sur la bonne voie, les négatifs nous donnent l'impulsion nécessaire pour nous améliorer et nous développer.

**Madame Vetsch, merci beaucoup de vos explications.**



**Service clients de Saint-Gall**  
**Martina Vetsch**  
Service clients Cabinet médical

Tél. +41 58 851 75 75  
[customer-service-sg@galexis.com](mailto:customer-service-sg@galexis.com)

