

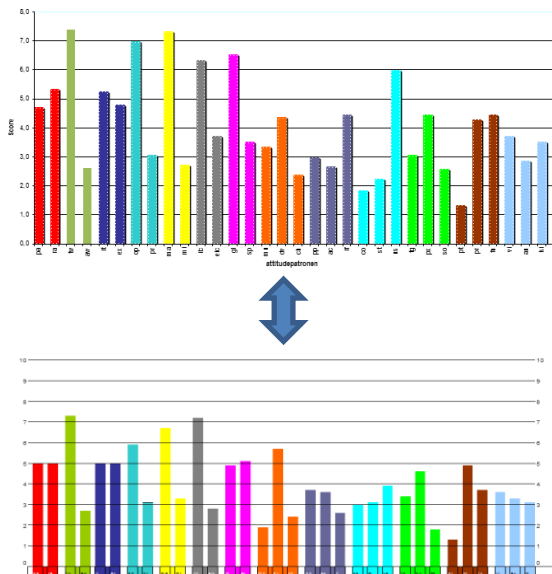
‘Comment lire les clients pour mieux s’adapter à eux ?’

Mieux conseiller les médecins

Cela fait plusieurs années que nous utilisons Attitude & Behavior Profiling pour mesurer **l’efficacité avec laquelle les personnes communiquent** (négociation, présentation, vente, ...).

La méthode Attitude & Behavior Profiling (plus de 15 ans de recherche) permet de mesurer les compétences et les attitudes qui sont à la base d’une prestation ou d’une activité. Cette mesure se fait en 30 minutes grâce à un programme informatisé; elle donne également des indications très spécifiques sur la façon dont ces personnes peuvent augmenter leurs compétences et leur efficacité. La méthode Attitude & Behavior Profiling permet donc le diagnostic et le développement.

La prestation d’un service doit se faire sur mesure. Ainsi, les prestataires de service se doivent de communiquer et de conseiller leurs clients d’une façon parfaitement adaptée à leurs souhaits. Mais qu’est-ce qui détermine cette ‘façon’ ? Y-a-t-il un lien entre l’attitude du client et la façon dont il souhaite recevoir le service ? Evidemment...



Nous avons utilisé ‘Attitude & Behavior Profiling’ (prise de profil informatisée) pour modéliser des médecins et des pharmaciens quant à leurs attentes et leurs attitudes dans le contexte des ‘entretiens avec les délégués médicaux’. Nous avons ainsi pu déterminer ce qu'ils trouvent important ainsi que les stratégies qu'ils développent dans ce type d'entretien.

Nous souhaitons apporter une réponse à la question du secteur pharmaceutique : ‘

Quelles sont les attentes des médecins/pharmaciens dans le cadre de leurs contacts avec les délégués médicaux ?’

Les conclusions de cette étude amènent de nouveaux défis pour ces sociétés : **Une série de souhaits de ces groupes cibles ne sont pas rencontrés et la plupart du temps, non respectés :**

- Peu de médecins semblent être transparents quant à leurs attentes et sur la façon de rendre l'entretien constructif.
- De nombreux médecins/pharmaciens évaluent leurs relations avec les délégués médicaux sur base de critères non exprimés.
- La majorité des délégués médicaux ne respectent la façon dont les médecins souhaitent obtenir leurs informations et les conseils.
- Il est nécessaire de développer une nouvelle forme de prestation de services.

Souhaitez-vous obtenir plus d'informations concernant ces études et les conclusions ? Prenez simplement contact avec nous et nous aurons le plaisir de vous les présenter.