interactifs

Document rédigé le 18/11/2010

## Cas Laboratoires Boiron : « Oser pousser la porte »

**Le client**

Fondé en 1932, Boiron est un laboratoire pharmaceutique familial français indépendant, leader de l'homéopathie. En 2005, les Laboratoires Boiron et Dolisos fusionnent.

**La mission**

La force de vente de l'entreprise fusionnée a du renégocier les accords commerciaux, afin d'assurer l'harmonisation des conditions générales de ventes et de service, ce qui dans un contexte perçu par les pharmaciens de « quasi monopole », était une source de tension et de difficulté importante.

Face à ce genre d'entretiens difficiles, la force de vente courait le risque de détruire la bonne relation établie avec les clients jusqu'alors.

Afin de mener à bien ces négociations tout en maintenant l'estime et la confiance des clients, Boiron a confié une partie de ses équipes commerciales à Interactifs en 2005, pour ensuite étendre la formation à plus de 400 de ses collaborateurs, dont :

- Les responsables régionaux des équipes commerciales
- Les visiteurs médicaux / Les conseillers en développement pharmaceutique
- Les directeurs d'établissement

**Le résultat**

A l'issue de cette formation, dès la première semaine, près de 600 contrats ont été retournés signés soit près de 90% des contrats soumis à renégociation à ce moment.

Interactifs a aidé les collaborateurs Boiron à s'exprimer de façon plus simple, claire et à se sentir pleinement légitime d'exprimer leurs objectifs et leurs ambitions. Ils ont pu ainsi mener leurs entretiens:

- De façon à ce que la réaction du client soit la plus positive possible malgré le contexte (et donc avec plus de confort)
- En ayant le sentiment de pouvoir continuer à mériter l'estime et la confiance de leurs clients dans la durée

A ce jour, Interactifs intervient ponctuellement chez Boiron car les comportements que nous enseignons sont entrés dans leur « code génétique », portés par les manageurs du Groupe Boiron qui ont acquis la capacité à les faire vivre.

Direction Générale et Direction Commerciale : 47, Rue de Verneuil – 75007 PARIS –
Tél : +33(01) 44 39 29 00 - Fax : + 33 (01) 44 39 13 70
www.interactifs.org

*Pour tout complément d'information sur ce cas, merci de prendre contact avec nous aux coordonnées fournies sur le site.*