

## « iTek PHARMA encourage et accompagne les pharmacies dans leurs spécialisations »

3 questions à :

*Adrien Moulinas, Directeur de la parapharmacie Vétomalin.com*

Légale depuis 2013, la vente de médicaments en ligne reste marginale et les solutions pour se lancer en toute sécurité sur la toile, relativement méconnues. Vétomalin.com, une parapharmacie vétérinaire accompagnée au quotidien par iTek PHARMA, revient sur les raisons qui l'ont poussé à lancer son officine sur internet et délivre les dessous de sa collaboration avec la web-agency.

### **Pourquoi avoir décidé de vous lancer dans la pharmacie en ligne ?**

Vétomalin est une officine classique spécialisée dans les produits vétérinaires dont la parapharmacie virtuelle « Vétomalin.com » est gérée par des pharmaciens diplômés. La parapharmacie vétérinaire ne répondant pas à la même législation que la parapharmacie classique, la vente sur Internet a toujours été autorisée mais nous avons tardé à tenter l'aventure. Nous avons fait le choix de nous lancer en ligne il y a deux ans pour renforcer une notoriété grandissante sur le territoire national, booster nos ventes, toucher davantage de clients et développer notre spécialisation. Aujourd'hui, nous vendons sur notre site des produits sans ordonnance et proposons un catalogue de près de 1 000 références.

Malheureusement, même si le marché est là, on constate un manque d'intérêt général de la part des pharmaciens. La parapharmacie vétérinaire ne représente en effet, en moyenne, qu'1% du chiffre d'affaires de la pharmacie quand elle représente 38% de mon activité ! C'est dommage car un Français sur deux possède un animal de compagnie ce qui représente la moitié de la clientèle potentiellement intéressée lorsqu'elle entre dans une pharmacie.

### **Pourquoi avoir choisi iTek PHARMA ?**

Il existe peu d'acteurs spécialisés et nous n'avions pas la connaissance et la capacité technique pour nous développer en ligne. J'ai connu iTek PHARMA grâce au bouche à oreille et il correspondait parfaitement à nos besoins et à nos attentes.

Au quotidien, iTek PHARMA intervient sur la maintenance, le service hotline et sur la résolution des problèmes informatiques. De plus, le webmarketing occupe une place primordiale dans notre affaire car nous organisons régulièrement des jeux-concours et intervenons dans des blogs et sur les réseaux sociaux. Pour ma part, je reste actif sur le traitement des commandes, de la préparation des colis à la facturation en passant par le service client.

L'officine virtuelle nous a permis de développer notre spécialisation et a été un véritable boosteur d'affaires puisqu'elle représente aujourd'hui 15 % de notre chiffre d'affaires.

## **Quel fut l'accueil de votre clientèle à l'égard de la pharmacie en ligne ?**

Nous avons sensibilisé nos habitués à la pharmacie en ligne grâce notamment à des flyers et, globalement, VêtoMalin.com a reçu un très bon accueil. Notre clientèle n'a pas été freinée par ce nouveau mode de consommation. Etant leader national sur la parapharmacie vétérinaire, nous avons réussi à fidéliser nos clients et ils nous suivent désormais sur le net. Dans la région Languedoc-Roussillon, un seul de nos concurrents a une officine numérique. Ce qui nous différencie, ce sont nos tarifs compétitifs, la qualité de nos produits et un véritable service personnalisé.

## **A propos d'iTek PHARMA :**

*iTek PHARMA est une agence de communication interactive exclusivement dédiée à la santé sur le web. Designers, graphistes, développeurs, community managers et webmarketers expérimentés mettent leur expertise au service des pharmaciens titulaires assurant ainsi un prolongement virtuel efficace de leur pharmacie.*

### **Contacts presse**

Pauline Boulfroy / Adeline Babel

03 66 72 41 43 – [pauline@oxygen-rp.com](mailto:pauline@oxygen-rp.com)