

approche marketing

des suivis médicaux longs

Le développement de la médicalisation des animaux de compagnie conduit les vétérinaires à prescrire des "suivis médicaux longs". La proposition d'un suivi médical long ne diffère pas de celle de n'importe quel autre service vendu. Toutefois, cette démarche présente des difficultés particulières, notamment son coût, qui en limitent la diffusion.

Avec l'évolution du statut de l'animal dans la famille ces dernières années, la fonction du vétérinaire s'est enrichie. Si les clients attendent toujours qu'il prenne en charge les problèmes de santé, ils souhaitent aussi que le vétérinaire permette à leurs animaux d'assumer le plus longtemps et le mieux possible leur rôle de compagnon au sein la famille.

DES SOINS COÛTEUX POUR LES MALADIES CHRONIQUES INCURABLES ET CONTRÔLABLES

- Pour les suivis médicaux longs, il s'agit de prendre en charge des maladies chroniques, incurables mais contrôlables, telles que le praticien les rencontre en cardiologie, en rhumatologie, en oncologie, en endocrinologie ou en dermatologie (photo).
- Face à de telles affections, le propriétaire est confronté à cette alternative :
 - assister à la dégradation plus ou moins rapide de l'état de son animal avant de se résoudre à son euthanasie ;
 - ou contrôler la maladie par un suivi médical long, voire pérenne.Loi de se résumer à vendre des I.E.C.A.* ou des A.I.N.S.** ces suivis reposent sur :
 1. le suivi clinique proprement dit, de périodicité renforcée par rapport aux examens annuels de santé ;
 2. une thérapeutique adaptée ;
 3. une nutrition appropriée.
- Ces suivis sont généralement coûteux, notamment pour les animaux les plus lourds pénalisés par le prix des médicaments et des aliments, proportionnel au poids.

RECUEILLIR LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PROPRIÉTAIRE

- Comme pour tous les services, le consentement éclairé du propriétaire constitue le concept-clé, garant de la rigueur éthique (le vétérinaire remplit son obligation de conseil mais laisse le propriétaire maître de sa décision) et de l'efficacité commerciale : le vétérinaire se place dans les meilleures conditions pour obtenir l'acceptation du client.
 - Éclairer un propriétaire repose sur une argumentation technique (diagnostic de la situation, nature et objectif du service proposé, analyse des bénéfices et des risques...), mais aussi sur la présentation des contraintes et du prix.
 - Une des principales difficultés dans la vente d'un suivi médical long réside dans son prix (encadré page suivante).
 - Au sein du protocole technique, il convient de distinguer deux phases : une phase d'attaque du traitement et une phase de stabilisation dans la durée.
 - Si la phase d'attaque du traitement peut le plus souvent être cernée, la phase de stabilisation est soit pérenne, soit de durée difficile à préciser d'emblée.
 - Aussi, le prix de la phase d'attaque est exprimé globalement alors que pour la phase de stabilisation, seul un prix par période (par jour ou par mois) peut être annoncé.
- Point très important**
La principale difficulté pour le propriétaire réside dans l'acceptation du prix de la phase de stabilisation.
- Si votre client n'est pas prêt à consentir l'effort nécessaire pour maintenir la maladie de son animal sous contrôle dans la durée, il est vain d'essayer de le convaincre de s'engager dans la phase d'attaque. Inversement, après avoir obtenu son consentement pour la phase de stabilisation, il est généralement aisé d'aboutir au même résultat pour la phase d'attaque, qui représente un effort financier plus important mais plus limité dans le temps. □

Comment adapter sa politique de prix cf. article 2 du Dossier page 80

Philippe Baralon

Phylum
Rue Garance
BP111
31675 Labège Cedex

Objectif pédagogique

Comment vendre un suivi médical long, voire pérenne à son client.



Chien diabétique. Prendre en charge les maladies chroniques mais contrôlables (photo O. Sénecat).

NOTES

- * I.E.C.A. : Inhibiteurs de l'enzyme de conversion de l'angiotensine.
- ** A.I.N.S. : Anti-inflammatoires non stéroïdiens.

Essentiel

- Les suivis médicaux sur des animaux atteints de maladies chroniques sont coûteux, surtout pour les animaux de grande taille.
- La présentation des contraintes et du prix notamment doit être d'emblée abordée avec le propriétaire de l'animal.
- Distinguer la phase d'attaque du suivi et la phase de stabilisation.

MANAGEMENT