

Gérer l'agressivité au comptoir

Sondage réalisé par internet sur WK-Pharma.fr du 24 décembre 2008 au 13 janvier 2009.
285 réponses.

1. Avez-vous déjà vécu des situations agressives à l'officine ?

(plusieurs réponses possibles)

Oui, de la part des clients	74,88%
Oui, de la part d'un membre de l'équipe	23,63%
Non	1,49%

2. Quelles situations génèrent de l'agressivité de la part des clients ?

(plusieurs réponses possibles)

Produit manquant	30,36%
Refus d'un produit	39,94%
Temps d'attente jugé trop long	16,07%
Manque de confidentialité	0,97%
Votre attitude jugée incorrecte (manque d'écoute ou de disponibilité)	2,76%
(Autre)	9,90%

3. Quelle est la situation qui génère le plus souvent de l'agressivité dans votre officine ?

Produit manquant	21,40%
Refus d'un produit	58,95%
Temps d'attente jugé trop long	7,37%
Manque de confidentialité	0,70%
Votre attitude jugée incorrecte (manque d'écoute ou de disponibilité)	0,70%
(Autre)	10,88%

4. Avez-vous des consignes sur l'attitude à adopter en cas de situation agressive au comptoir ?

Oui	31,35%
Non	68,65%

5a. Avez-vous déjà été agressé verbalement par un(e) collègue ?

Oui	29,80%
Non	70,20%

5b. Si oui, comment avez-vous réagi ?

J'ai pris à part la personne pour discuter de notre différend	35,58%
Je me suis disputé avec la personne sans faire attention au public autour	15,38%
J'ai demandé l'intervention du titulaire	14,42%
Je n'ai rien dit ou fait, j'ai laissé tomber	28,85%
(Autre)	5,77%

6. Quel est la phrase qui qualifie le mieux votre environnement de travail ?

Stressant, pas une minute de repos	51,70%
Nous disposons de pauses	20,75%
Nous bénéficions d'un espace de détente	4,42%
Je peux m'isoler si je ne me sens pas bien	12,59%
Nous faisons le point assez régulièrement avec l'équipe et vidons notre sac	10,54%