

GUIDE ET SUPPORT DE FORMATION



**Un service simple, rapide
et à votre image de livraison
à domicile pour vos clients.**

 <https://exemple.vetfood.ch>



Concept

VetFood - Livraison à domicile est un service simple, rapide et à votre image de livraison de nourriture pour chats et chiens à destination de vos clients.



Livraison offerte
dès CHF 100.-
d'achat



Expédié sous
1 à 3 jour(s)
ouvrable(s)



Paiement simple
avec MasterCard,
Visa et TWINT



Offre 5=6!
(= 17% de rabais
permanent)



Ouvert
24 heures sur 24,
7 jours sur 7

Avantages



Réponse face à la concurrence

- Propose une alternative aux sites de vente en ligne concurrents.
- Vos client bénéficient de l'offre 5=6 qui équivaut à un rabais de 17% !



Image positive de votre cabinet

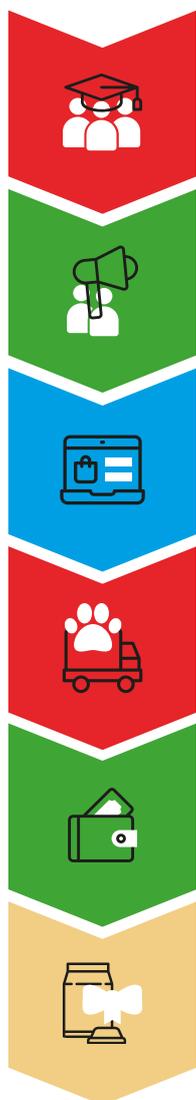
- Offre un nouveau service de qualité à vos clients (site à votre image personnalisé avec votre logo et votre nom).
- Répond aux nouvelles habitudes de consommation en ligne (en forte croissance).



Gains de temps et d'argent

- **15% de commission** sur chaque commande (HT) sans avoir à créer un site, gérer des commandes, expédier des colis, tenir un inventaire ni facturer vos clients.
- **100% transparent** grâce à un relevé mensuel des ventes

Fonctionnement



1. Vous formez vos équipes d'AMV et de vétérinaires sur le fonctionnement et les avantages de votre site vetfood (grâce à ce support)
2. Vous faites la promotion de votre site vetfood en cabinet et sur le web grâce au matériel de communication mis à disposition (Plus d'infos à la page 8)
3. Vos clients commandent des produits Pro Plan® sur votre site vetfood
4. Biokema SA facture et livre leurs commandes à vos clients
5. Biokema vous reverse **15% de commission** sur toutes les commandes passées sur votre site vetfood. Un relevé de vos ventes est envoyé mensuellement. Les commissions sont reversé une à deux fois par année sur le compte de votre cabinet.
6. Dans le cas où le client n'a pas bénéficié de l'offre 5=6 directement sur le site, toutes les 5 commandes, vos clients reviennent en cabinet pour en bénéficier. (Plus d'infos à la page 6)



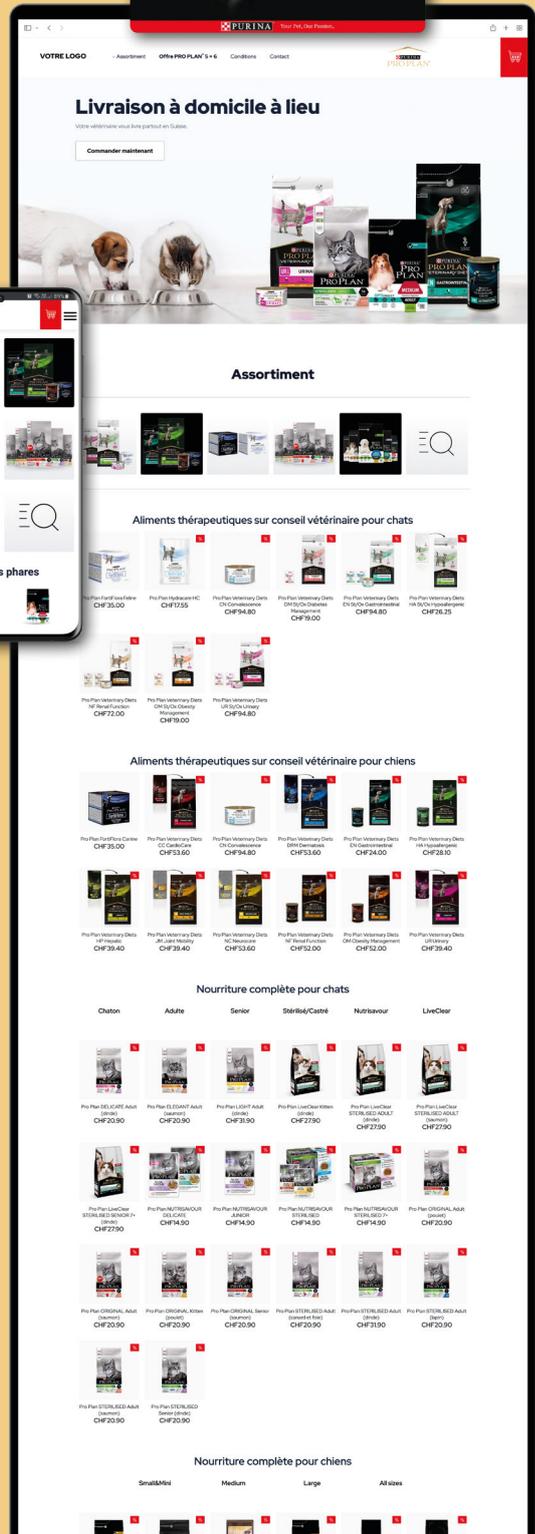
Site web vetfood

<https://exemple.vetfood.ch>

Pop-up afin de rappeler l'offre de la carte de fidélité 5=6.

Page d'accueil personnalisée avec le logo, le nom de votre cabinet.

Aussi adapté aux mobiles



Assortiment de toute la gamme Purina® Pro Plan®. Trouver des produits est simple et rapide grâce aux boutons de recherche. L'assortiment est continuellement mis à jour avec les dernières références.

Boutons pour accéder :

- au **compte client**
- au **suivi des commandes**
- aux **favoris**
- au **panier**

Marche à suivre et conditions pour bénéficier de l'**Offre PRO PLAN® 5 = 6**. Étapes pour aider vos clients à retrouver l'historique d'achat sur leur compte.
(Plus d'informations à la page 6)

Conditions générales comprenant:

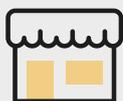
- les frais de livraison
 - les délais de livraison
 - les heures et jour de livraison
 - les conditions pour les retours ou les échanges
 - les systèmes de paiement disponibles
- (Plus d'informations à la page 7)

Contact personnalisé avec le numéro de téléphone, l'adresse et l'e-mail de votre cabinet pour les conseils vétérinaires et l'offre PRO PLAN® 5 = 6, ainsi que les informations de contact de Biokema SA pour les informations sur la facturation et la livraison.

Mentions légales et protection des données

The screenshot shows a website interface for Biokema SA. At the top, there is a grid of 24 Pro Plan product images, each with its name and price in CHF. Below the grid is a navigation menu with icons for 'Rechercher parmi les produits', 'Mon Compte', 'Suivi de commande', 'Favoris', and 'Panier'. The main content area features a large promotional banner for 'Offre PRO PLAN® 5 = 6'. The banner includes a photo of a dog and a cat, and text explaining the offer: 'Achetez 5 articles identiques de la gamme Pro Plan pendant une période de 12 mois. Lors de votre visite chez votre vétérinaire et un paiement en espèces, montrez-lui les confirmations d'achats pour ces 5 articles, disponibles sur ce site, et récupérez un 6e.' Below this, there are instructions on how to use the offer, including a note that the 6th article is given for free. The 'Conditions' section details the validity of the offer (12 months from the date of the first purchase), the number of products required (5), and the types of products eligible. It also mentions that the offer is only available for the Pro Plan 'Veterinary Diet' line. At the bottom of the banner, there is a 'Conditions générales' section with sub-sections for 'Frais de livraison', 'Délais de livraison', 'Heure et jour de livraison', 'Retours et échanges', and 'Paiement'. The 'Contact' section provides the website's address, phone number, and email. The footer contains information about Biokema SA, Purina, and Planzer.

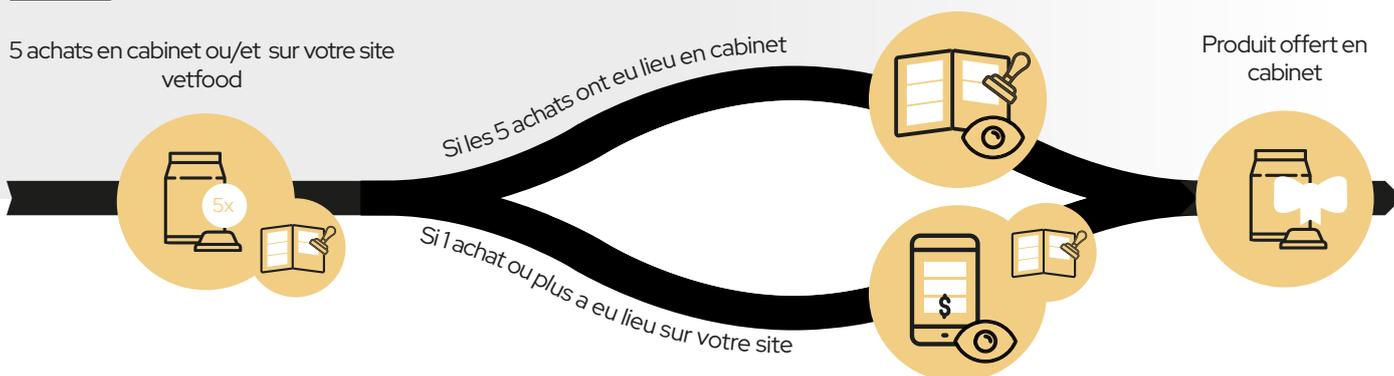
Offre 5=6



Achats en cabinet et online

5 achats en cabinet ou/et sur votre site vetfood

Contrôle des tampons sur la carte de fidélité



Contrôle des achats lors de la visite en cabinet grâce aux e-mails de confirmation de commande de votre client ou vérifiant ses commandes en cliquant sur «[Mon Compte](#)» sur votre site vetfood. Ensuite vous apposez le(s) tampon(s) sur sa carte de fidélité.

Comment vos clients peuvent-ils retrouver leur historique d'achat sur leur compte vetfood?

1. Dans l'espace inférieur de la rubrique «**Assortiment**», cliquer sur le bouton «[Mon Compte](#)», taper l'adresse email grâce à laquelle la commande a été réalisée et appuyer sur le bouton «**Obtenir un lien de connexion**».
2. Après quelques secondes, sur sa boîte e-mail, ouvrir l'e-mail avec l'en-tête «**Lien de connexion**» et cliquer sur le bouton «**Identifiez-vous**».
3. Retourner dans l'espace inférieur de la rubrique «**Assortiment**», cliquer sur le bouton «[Mon compte](#)».



Achats 100% online

5 articles identiques achetés directement en sélectionnant les produits avec la mention "Offre 5=6".

Format

- Sac de 1.5 kg
- Offre 5=6 | 5 x Sac de 1.5 kg + 1 gratuit
- Sac de 3 kg
- Offre 5=6 | 5 x Sac de 3 kg + 1 gratuit
- Sac de 10 kg
- Offre 5=6 | 5 x Sac de 10 kg + 1 gratuit

Le 6ème produit offert et reçu avec la commande online.



Conditions de l'offre 5=6

- Offre valable 12 mois à compter de la date d'achat du premier des 5 articles.
- Les 5 produits achetés doivent être identiques (même nom, goût, format et prix).
- Offre valable par défaut uniquement sur la gamme Pro Plan® et Pro Plan® Veterinary Diets.
- Sont exclus de l'offre : FortiFlora® Canine, FortiFlora® Feline et FortiFlora® Chews.

Conditions générales

Frais de livraison

- Pour toute commande inférieure à CHF 100.-, des frais de livraison forfaitaires de CHF 10.- s'appliquent.
- Pour toute commande supérieure ou égale à CHF 100.-, les frais de livraison sont offerts.

Délais de livraison

- Livraison dans les 2 à 3 jours ouvrés après réception de la commande.
- D'éventuels retards de livraison sont possibles, et, le cas échéant, seront communiqués le plus rapidement possible.

Heure et jour de livraison

- Les livraisons ont lieu du lundi au vendredi, de 7 heures à 19 heures.
- L'heure exacte de livraison ne peut malheureusement pas être communiquée au préalable. Si le destinataire devait ne pas être présent lors de la livraison, il recevra alors toutes les informations nécessaires pour récupérer sa commande. Une seconde livraison ou une livraison à une autre adresse est possible.

Livraison

- Nous livrons directement depuis notre entrepôt en Suisse.
- Les livraisons se font par Planzer Transport.
- Nous ne livrons pas à l'étranger.

Retours et échanges

La garantie «satisfait ou remboursé» qui s'applique sur les produits de la gamme Pro Plan® et Pro Plan® Veterinary Diets est également valable sur les articles commandés via le site vetfood.ch

Paiement

- Paiement par **TWINT, MasterCard et VISA.**
- Aucun frais de paiement ne vous sera facturé.
- Facturation et encaissement par Biokema SA.

Conditions valables pour les livraisons dès le 6 février 2023
(sous réserve de modification des tarifs).

Aide à la vente

Matériel de communication



En cabinet

Flyers, posters et film de 1 minute 12 secondes pour la salle d'attente



Online

Banners de différents formats pour votre site internet, visuel et film pour les réseaux sociaux



À qui proposer ce service?

Aux clients qui n'achètent pas ou rarement de la nutrition chez vous.

Afin de mieux les sélectionner, voici quelques questions que nous vous invitons à leur poser:



Vous

Commandez-vous souvent des articles sur internet?

Oui



Client

Non

▶ Ce service n'est pas adapté à ce client



Vous

Vous pouvez désormais commander tous les produits Pro Plan® sur notre site internet, est-ce que cela vous intéresse?

Pourquoi pas, mais quels sont les avantages?



Client

Merci, mais je préfère commander sur un autre site, c'est moins cher!



Vous

Ils sont nombreux; vous continuez à cumuler vos achats pour bénéficier de l'offre 5=6 (**17% de rabais**), la **livraison vous est offerte** dès CHF 100.- d'achats, vous pouvez **payer simplement** avec TWINT, MasterCard ou Visa et tout cela sans bouger de chez vous!

Je comprends, mais sachez que grâce à notre offre 5=6, vous bénéficiez de l'équivalent de **17% de rabais** en achetant en cabinet et sur notre site internet.



Vous