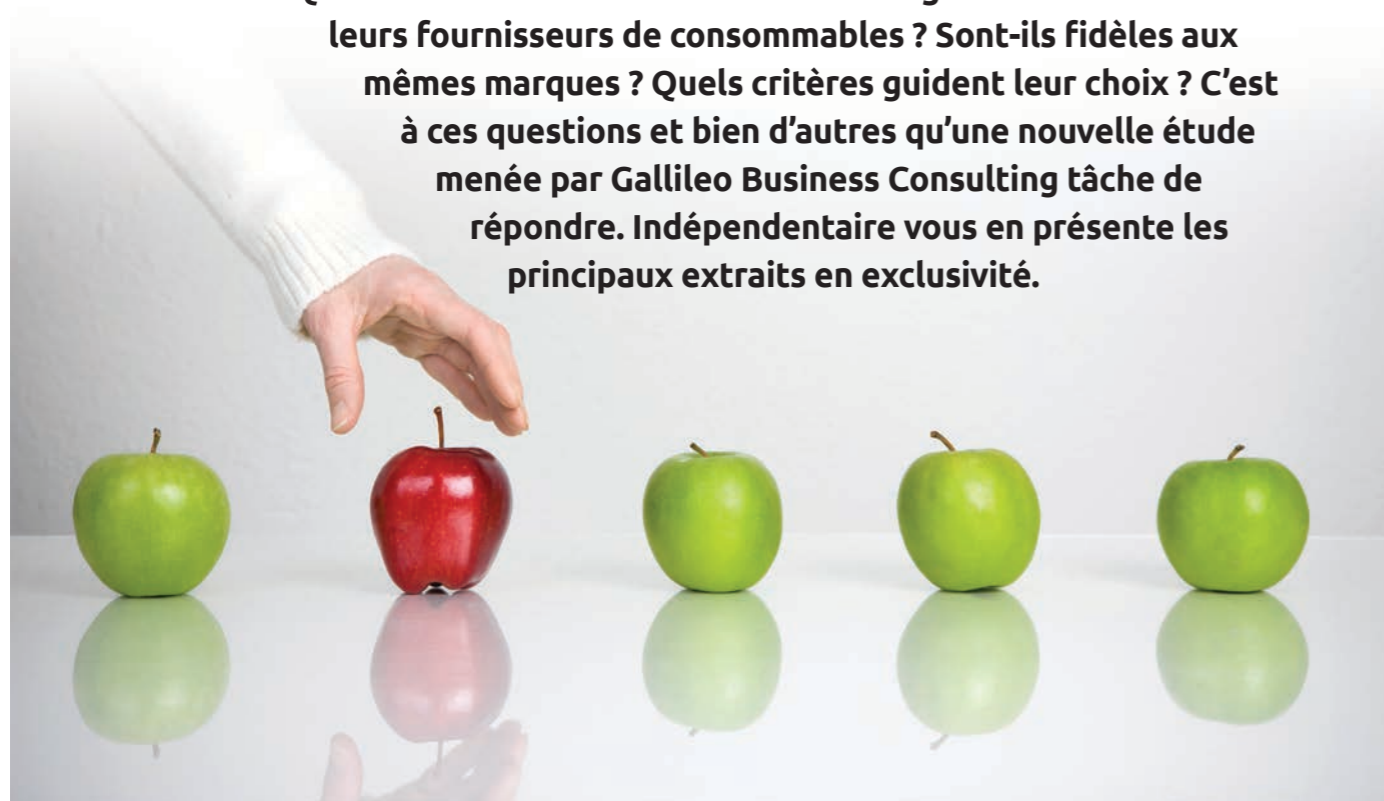


Étude : les dentistes et leurs fournisseurs de consommables (Gallileo Business Consulting)

Des dentistes fidèles à leurs fournisseurs mais pas exclusifs

Quelle relation entretiennent les chirurgiens-dentistes avec leurs fournisseurs de consommables ? Sont-ils fidèles aux mêmes marques ? Quels critères guident leur choix ? C'est à ces questions et bien d'autres qu'une nouvelle étude menée par Gallileo Business Consulting tâche de répondre. Indépendantaire vous en présente les principaux extraits en exclusivité.



Les dentistes travaillent aujourd'hui en moyenne avec un peu plus de trois fournisseurs de consommables, mais plus de deux tiers des achats passent toujours par le même fournisseur principal. Ce dernier ne change, dans la majorité des cas, que tous les 10 ans ou moins souvent. Tels sont les principaux enseignements de cette étude menée pour la première fois sur la relation entre les dentistes et leurs fournisseurs auprès de 471 dentistes en janvier et février 2017. Dix fournisseurs, distributeurs ou industriels ont été considérés selon différents critères.

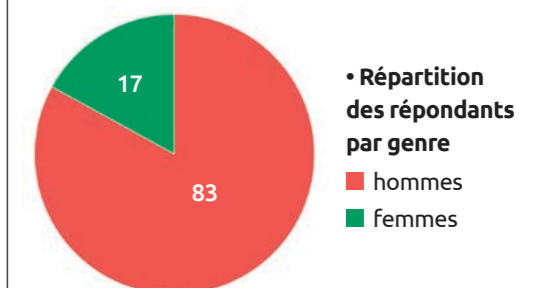
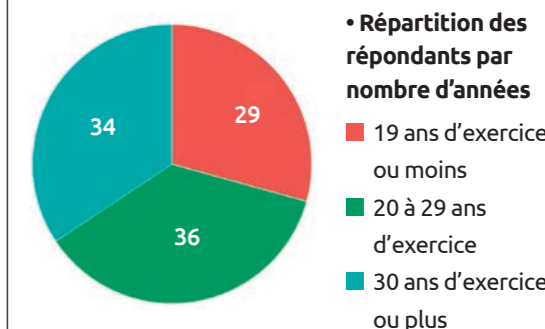
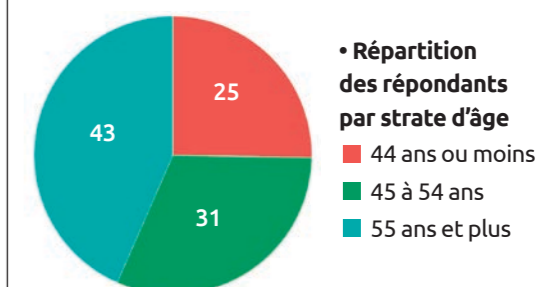


Maher Kassab, Pdg de Galileo Business Consulting

À propos de Gallileo Business Consulting

Fondé en 2001, Gallileo est un cabinet d'études et de conseil qui intervient aussi bien auprès d'entreprises privées que d'associations ou acteurs publics. Depuis sa création, le développement de Gallileo s'est appuyé sur des convictions affirmées, un esprit resté entrepreneurial et une certaine idée de ce qui fonde la valeur et le succès d'une prestation d'étude ou de conseil pour un client. Les fondateurs de Gallileo ont très tôt pris le parti de positionner Gallileo sur certains secteurs d'activités choisis pour y développer une expertise approfondie et y déployer une palette de prestations articulant études et conseil.

PROFIL DES 471 DENTISTES RÉPONDANTS



1. Parmi les fournisseurs de consommables ci-dessous, cocher ceux que vous connaissez :

- Dental Good Deal
- Dental Inov
- Dentsply
- DPI
- GACD
- Mega Dental
- Promo Dentaire
- Henry Schein
- Zizine

Autres
Merci d'indiquer :

- a. Ceux avec lesquels vous avez travaillé sur les 12 derniers mois.
- b. Votre fournisseur principal de consommables (celui avec lequel vous travaillez le plus).

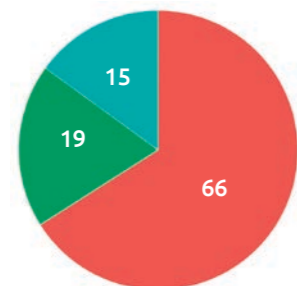
Les achats : un axe de performance du cabinet

Pour Maher Kassab, Pdg de Gallileo Business Consulting, « les achats sont un axe important de performance au cabinet ». Dans 66 % des cas, ce sont les praticiens qui choisissent le fournisseur de consommables. Ils ne sont toutefois que 23 % à passer eux-mêmes les commandes. En effet, Dans 68 % des cas, ce sont les assistantes qui s'en chargent. Ces dernières, ne sont que 15 % à choisir seules les fournisseurs de consommables. « Ceux qui délèguent le plus ont généralement les cabinets les plus rentables », commente Maher Kassab. →

« Les fournisseurs de consommables doivent apporter un soin tout particulier à la conquête de nouveaux clients et au développement de leur relation avec les praticiens qui font déjà partie de leur clientèle. »

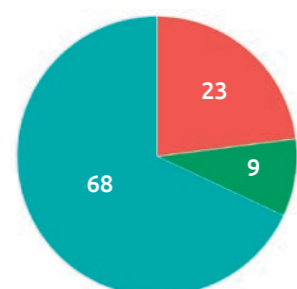


→ **2.** Qui au sein de votre cabinet sélectionne le ou les fournisseurs de consommables avec lesquels vous décidez de travailler ?



- Le dentiste / le praticien
- Aussi bien le dentiste que l'assistant(e)
- L'assistant(e)

3. Qui au sein de votre cabinet passe les commandes auprès du ou des fournisseurs de consommables avec lesquels vous travaillez ?



- Le dentiste / le praticien
- Aussi bien le dentiste que l'assistant(e)
- L'assistant(e)

Fidélité et opportunité

Selon le patron de Gallileo, « les fournisseurs de consommables doivent apporter un soin tout particulier à la conquête de nouveaux clients et au développement de leur relation avec les praticiens qui font déjà partie de leur clientèle. » Les dentistes ont l'habitude de faire appel à plusieurs fournisseurs, 3,5 en moyenne, et 70 % des achats passent par même fournisseur principal. « Cela veut surtout dire qu'il reste 30 % de marge de manœuvre et que malgré la concurrence, il y a de la place pour de nouveaux acteurs pour s'implanter », explique Maher Kassab.

Massification des achats

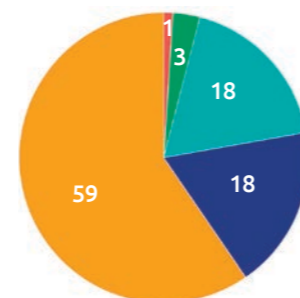
Bien que fidèles à leur fournisseur de consommables, ils sont 59 % à en changer tous les 10 ans ou moins souvent, « les dentistes ne sont pas exclusifs et sont toujours à la recherche des meilleures conditions commerciales, et cherchent à massifier leurs achats. La largeur de l'offre est donc aussi importante » poursuit Maher Kassab.

4. Répartition des répondants en fonction de la fréquence à laquelle ils changent de fournisseur de consommables principal.

● 70 % des achats passent par le fournisseur principal du dentiste.

● 6,7 fournisseurs connus par un dentiste en moyenne

● 3,5 fournisseurs présents chez un dentiste en moyenne



- Tous les ans
- Tous les 2 ans
- Tous les 3 à 5 ans
- Tous les 6 à 9 ans
- Tous les 10 ans ou moins souvent →

	CLASSEMENT en FONCTION du taux de CITATION en N°1	19 ans d'exercice ou moins	20 à 29 ans d'exercice	30 ans d'exercice ou plus
	Ensemble des répondants			
→ Les prix / conditions commerciales	N°1	++	-	-
La largeur de l'offre / du catalogue	N°2	-	++	++
La qualité des opérations (délais de livraison, facilité de commande, ...)	N°3	-	++	++
Le service, le conseil, l'accompagnement	N°4	-	-	-
Les promotions	N°5	-	-	-

« Cette étude permet aux fournisseurs de consommables, distributeurs ou industriels de mieux cerner les besoins des dentistes, de savoir ce qui leur donne satisfaction. »



« Cette étude est la première du genre, conclut Maher Kassab. Elle permet aux fournisseurs de consommables, distributeurs ou industriels de mieux cerner les besoins des dentistes, de savoir ce qui leur donne satisfaction, ou de connaître la largeur d'offre avec laquelle il travaille. Elle leur permet également de mieux comprendre les atouts des uns et des autres et de se positionner par rapport à la concurrence. » ■
L'étude complète est disponible à la souscription auprès de Gallileo