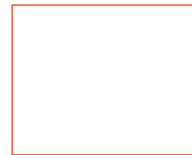




SÉMINAIRE
RELATION CLIENT



Développer
votre chiffre
d'affaires grâce
à la qualité
de relation
avec vos clients

ENTRÉE LIBRE



MARDI 6 DÉCEMBRE 2011

Lycée Félix Le Dantec - Lannion | 14 h - 18 h

Côtes d'Armor Développement
Centre d'Affaires Eleusis 3
1, rue Pierre et Marie Curie - BP 10017
22196 Plérin Cedex

Pour en savoir plus :
contactez Laurent Léthorey
au 02 96 58 06 58

www.cad22.com

Partenaires



À retourner à Côtes d'Armor Développement par fax au 02 96 58 06 50 ou par e mail à : llethorey@cad22.com
avant le 28 novembre 2011

Nom de l'entreprise :
 Contact : Mr / Mme
 Adresse :
 Code Postal : Ville :
 Mail : Tél. :

Je participe au séminaire relation client

Je ne participe pas au séminaire relation client



Dirigeants d'entreprise...

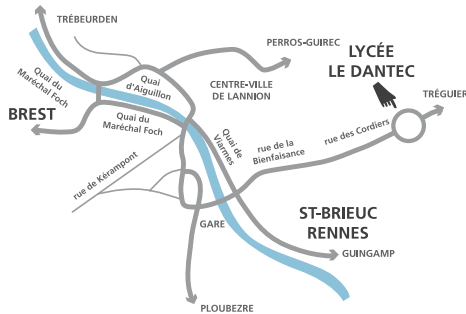
la relation avec vos clients est plus que jamais une donnée vitale pour votre entreprise parce qu'elle est à l'origine de votre développement, de votre compétitivité, rentabilité et de votre positionnement.

Professionnel de la relation client votre métier est en évolution continue tant du point de vue des techniques que des stratégies et nécessite une veille permanente. Pour illustrer toute

LA RELATION AVEC VOS CLIENTS EST UNE DONNÉE VITALE POUR VOTRE ENTREPRISE

l'importance de la relation aux clients à travers des exemples et l'avis d'experts, le Lycée Félix Le Dantec, Côtes d'Armor Développement et Lannion Trégor Agglomération en association avec le Club des centres de la relation client ouest vous invitent au séminaire Strat & CO 2011 le **mardi 6 décembre 2011 au Lycée Félix Le Dantec rue des Cordiers 22300 Lannion de 14h00 à 18h00.**

Pour nous rejoindre...



PROGRAMME

1 14 h 00 -14 h 45

1^{er} atelier : mettre vos clients au cœur de votre entreprise

- Pourquoi et avec quels objectifs ?
 Dominique Jugand
 Cabinet ADC Développement / Guy Cardin
 Lycée Félix Le Dantec

- Les pratiques des entreprises du 22 : retour étude relation client 14 h 45 – 15 h 15
 Laurent Lethorey
 Côtes d'Armor Développement

2 15 h 15 – 16 h 30

2^{ème} atelier : comment utiliser au mieux vos outils et s'appuyer sur un prestataire externe ?

Optimisez les outils que vous utilisez au quotidien : tél, fichier client, catalogue, site internet, tarif, bon de commande...

Dominique Jugand
 Cabinet ADC Développement / Pierre Guéguen Ubister
 Faire appel à un prestataire " relation client " :
 Pascal Janssen
 Adexium

3 16 h 30 – 17 h 45 :

Utilisez au mieux les nouveaux outils de votre relation client : assistant virtuel, web call back, réseaux sociaux, CRM...
 F Godefroy OPS Consulting/ Hervé Le Guillou
 Dialonics / Frédéric Luart Nexcom / Pierre Guéguen Ubister / Jean Thomas Lacour Telsi

18 h 00

Cocktail de clôture

