

La lettre de l'ingénierie pédagogique

Au centre de la cible : le Client

Le premier réflexe en matière de CRM fut de développer des outils informatiques (bases de données sophistiquées et communication électronique). Et, comme d'habitude, d'aucuns ont cru que tout était réglé.

Erreur ! Le facteur humain reste primordial. Si les commerciaux ne sont pas *convaincus et accompagnés* dans le changement de leur environnement, la croissance du chiffre d'affaires n'est pas au rendez-vous.

Une bonne partie de notre apport pédagogique par le jeu auprès des forces de vente a pour objectif de *les faire adhérer* aux nouvelles approches marketing.



Faire mouche

Vous voulez informer, sensibiliser et/ou convaincre sur un thème donné un nombre relativement élevé d'individus (1 000 à 100 000 ou plus) et dans un délai bref.

Notre concept de Jeu de 7 Familles pédagogique (né en 1999) vous le permet. Il a déjà été mis au service de plusieurs thèmes : l'Euro, les Risques au quotidien, la Technique de la paye aux USA, le Droit du Travail,...



Oui, pour quel budget ?

Si l'on s'agit d'une animation de l'un de nos jeux génériques, le coût à la journée-stagiaire dépasse rarement 230 € (H.T.) et reste, de ce fait, nettement en dessous du coût des stages classiques sur catalogue auxquels vous pouvez inscrire vos salariés.

Si l'on s'agit de la création d'un jeu sur mesure, l'amortissement à la personne formée dépend, évidemment du dénominateur mais se révèle très compétitif (de 150 à moins de 20 €)



www.
xeris.
com

92 771 Boulogne Cedex
Tél : 01 46 10 50 22
contact@xeris.com

69 rue d'Aguesseau
Tél : 01 46 10 50 20
www.xeris.com

De la méthode avant tout

La mise en place d'une Gestion de la Relation Client provoque nécessairement des changements importants dans la façon de travailler des vendeurs et des personnels de Front office en relation avec les clients : services marketing, Avant-vente, Call centers, Support clients,...

Ceci nécessite un accompagnement pédagogique pour aider tous les acteurs concernés par ces changements. La mise en commun des informations, le partage des bases de données, le traitement automatisé d'informations entrantes ou sortantes provoque une remise en question de l'organisation commerciale et de la façon de travailler. Nous avons développé des outils pédagogiques qui mettent en évidence la valeur ajoutée du partage de l'information, le développement du travail en équipe et la démarche - projet.

Xeris intervient également en accompagnement de Forces de vente à l'aide de formations ludiques dont le concept de parcours de vente qui permet de traiter de nombreux types de clients.

