

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.



La Fête de l'entreprise

La Fête de l'entreprise a lieu cette année le 21 octobre. Il s'agit de la deuxième édition de cette manifestation organisée par l'association Ethic et dont Xeris est partenaire. Nous avons créé un test **"Pour quoi aimez-vous votre boîte ?"**. Accès par la page d'accueil de notre site ou par www.jaimemaboite.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.



www.xeris.com

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

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