

mercient le client d'avoir pris la peine de dire ce qui ne va pas (information hautement utile!) et encouragent toute l'entreprise à faire de même.»

Michel Bloch, directeur marketing de Saphir et professeur à l'ESM, décompose les étapes à suivre en cas de réclamation, qui est à ses yeux «la meilleure situation pour fidéliser un client»: répondre rapidement, bien accueillir la personne, ne pas la culpabiliser, l'écouter de manière active et chercher des solutions. «L'effort que vous faites pour résoudre le problème est presque aussi important que la solution elle-même.»



Mieux se connaître pour vendre plus

Par Marie-Paule Disquay-Le Gall et Elisabeth Couzon
Editions Dunod

Outils et techniques de développement personnel à l'usage des commerciaux.

Quand on est déjà un bon commercial, comment franchir encore une marche pour atteindre l'excellence? Tout simplement en s'appuyant sur le développement personnel. Cet ouvrage part des techniques de vente théoriquement connues de tous les vendeurs pour les conduire à chaque phase du processus commercial, à une réflexion complémentaire sur leur impact personnel à cet instant précis.

Choix de livres de Michel Bloch, directeur marketing chez Saphir Consulting, professeur à l'ESM, école de management et communication.



Implémentation express à l'Université de Fribourg

La comptabilité de l'Université de Fribourg constitue un véritable casse-tête du fait de l'imbrication des finances de l'institution avec celle du canton. L'administration des fonds octroyés pour les différents projets de recherche engendre en outre un volume de travail très important. Jusqu'à fin 1996, la comptabilité se faisait au moyen d'un logiciel inadapté aux exigences actuelles et accompagné d'une multitude de mini-applications développées au fur et à mesure des besoins. Cette façon de travailler nécessitait la saisie multiple des mêmes données, péchait par manque d'uniformité et empêchait toute vision globale.

Impliquant l'ensemble des utilisateurs concernés, un trio formé du responsable de la section financière, du responsable de la section informatique et d'un consultant externe a introduit, tambour battant et en moins d'un trimestre, 5 modules de R/3, y compris les achats et la vente. Immédiatement, le contrôle des crédits d'exploitation et des budgets s'est considérablement simplifié. L'efficacité de l'économat a fait un bond et la facturation, qui nécessitait auparavant des semaines, a cessé de poser problème. La saisie multiple est abolie et la sécurité adéquate. Toutes les informations sont à présent stockées en un endroit unique et immédiatement à disposition de toutes les personnes concernées.

LE TEMPS

Les livres du mois par Michel Bloch*

Le mariage du cœur et de la logique

Conduire une équipe au succès suppose de maîtriser un certain nombre d'outils et de savoir s'appuyer sur ses ressources personnelles.

vailler en équipe. L'art d'être opportuniste dans le bon sens du terme, sans vendre son âme!

Gestion opérationnelle des équipes

Comment manager son chef?

Philippe Deval
Editions d'Organisation, Paris 2005; 140 p.

* Directeur marketing, Saphir Consulting.