

# créateur d'avenirs



Loire-Numérique est une filière reconnue au plan national : elle est labellisée SPL (Système Productif Local) attestant ainsi de ses capacités à innover dans le domaine du numérique.

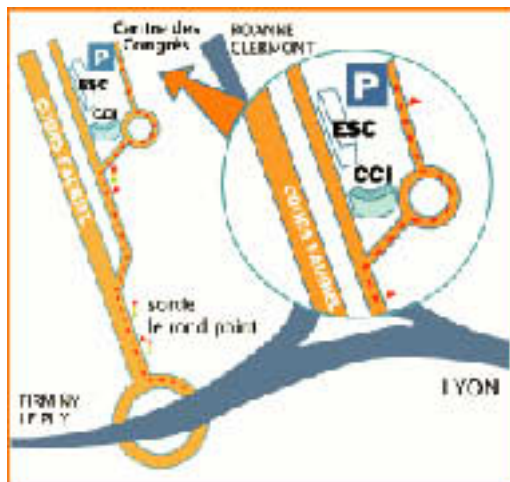
Plus de cent entrepreneurs collaborent, anticipent, innovent afin d'imaginer dans la Loire, les produits et les services qui faciliteront demain la vie de tous les jours.

Leur force : fédérer et mutualiser des compétences et faire de l'association une véritable plateforme de développement.



100 professionnels rendent vos rêves possibles

Plan d'accès

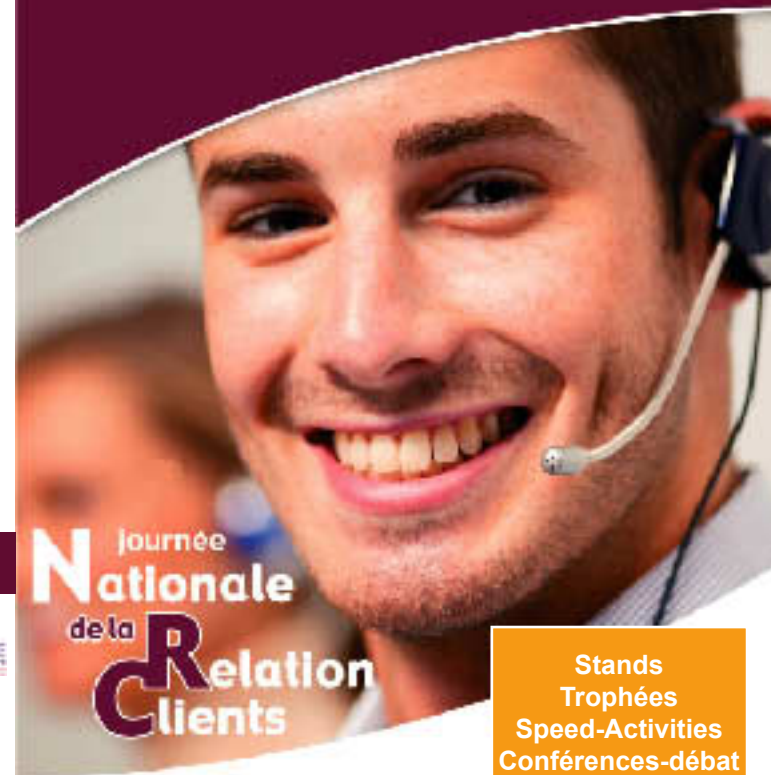


ESC : 51 Cours Fauriel - 42000 Saint-Etienne

Merci à tous nos partenaires



www.relationclient.info



Journée  
Nationale  
de la  
Relation  
Clients

Stands  
Trophées  
Speed-Activities  
Conférences-débat

## INVITATION Journée de la Relation Clients

14 juin 2007 - 8h30-18h  
Ecole Supérieure de Commerce  
Cours Fauriel - 42000 Saint-Etienne

Organisation :



60 rue des Acières - 42000 Saint-Etienne  
Tél : 04 77 79 07 07 - Fax : 04 77 79 10 20  
communication@loire-numerique.com  
www.loire-numerique.com



Journée Nationale de la Relation Clients  
organisée par Loire-Numérique le 14 juin 2007  
à l'Ecole Supérieure de Commerce  
Cours Faurel - 42 000 Saint-Etienne

Inscription recommandée sur [www.relationclient.info](http://www.relationclient.info)

Coupon réponse

Je serai présent(e) aux conférences suivantes (Cochez les cases de votre choix)

La gestion de l'accueil clients de 9h à 10h30

La communication directe au service de la relation clients de 10h45 à 12h

Les outils au service de la relation clients de 14h15 à 15h45

La formation et le recrutement dans les métiers de la relation clients de 16h à 17h30

Je souhaite participer aux Speed Activities (Cochez la case de votre choix)

Oui  Non

Je m'inscris pour rencontrer (merci de les lister) : .....

Je souhaite participer aux Trophées de l'Accueil Téléphonique (Cochez la case de votre choix)

Oui  Non

Je souhaite participer au grand tirage au sort (Cochez la case de votre choix)

Oui  Non

Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données vous concernant.

Les nouvelles VOIX de  
Développement de votre  
PME/PMI

journée  
Nationale  
de la Relation  
Clients

Coupon à renvoyer complété avant le 1er juin 2007 à  
Loire-Numérique : 60, rue des Acières - 42 000 Saint-Etienne  
Tél : 04 77 79 07 07 - Fax : 04 77 79 10 20  
[communication@loire-numerique.com](mailto:communication@loire-numerique.com)

Nom : .....  
Prénom : .....  
Nom de votre société : .....  
Téléphone : .....  
Mail : .....  
Je serai accompagné de : .....

8h30 : Accueil des visiteurs par la CCI de Saint-Etienne Monbrison  
partenaire de l'événement

9h-10h30 : La gestion de l'accueil clients

**Animateur** : Yann Petiteaux, JOURNALISTE PETITES AFFICHES DE LA LOIRE.  
**Intervenant** : David Larcher, Directeur de Clientèle THUASNE et Gabriel Feugère, Directeur de LYON EN DIRECT.  
**Thèmes abordés** : Le fléau des appels perdus, comment mesurer le volume et la qualité de l'accueil, comment personnaliser et historiser la relation avec ses clients.

10h45-12h : La communication directe au service de la Relation Clients, ou comment vendre mieux et plus

**Animatrice** : Marie Mathoulin, Cabinet Conseil EFFITEL.  
**Intervenants** : Isabelle Peyron, Centre de Contacts PRESTANCE, Rosa Aranda, Centre de Contacts ACTI LIGNES et André Tardy, GROUPE LA POSTE.  
**Thèmes abordés** : Le paysage médiatique, l'évolution du comportement, la stratégie de communication, la base de données clients, la prospection, les outils (le marketing, le télémarketing, Internet), la gestion des retours.

12h : Remise des Trophées de l'Accueil Téléphonique suivie du cocktail dînatoire offert par Saint-Etienne Métropole

14h15-15h45 : Les outils informatiques de la Relation Clients

**Animateur** : Gilles Mathoulin, Cabinet Conseil EFFITEL.  
**Intervenants** : David Gotchac, Président de E-DEAL, Hubert Teste, Responsable Marketing INES et Rachid Sefsaf, MC INFORMATIQUE.  
**Thèmes abordés** : Comment les logiciels de la gestion de la Relation Clients favorisent-ils le développement commercial ? Quels sont les difficultés, les freins que l'on peut rencontrer et les pièges à éviter pour mener un projet dans les meilleures conditions ?

16h-17h30 : La formation et le recrutement dans les métiers de la Relation Clients

**Animateur** : Henry Celette  
**Intervenants** : Régine Laforge, CRESPE, Cedric Angeli, IFRC, Sophie Falaise, LASERCONTACT, Franck Mas, AGEFOS-PME et Didier Bonnesire, ADIA.  
**Thèmes abordés** : Les schémas de recrutement, les processus de formation initiale, les outils financiers, la formation comme outil de promotion professionnelle, la professionnalisation des métiers.

Toute la journée, des rendez-vous professionnels pour optimiser votre Relation Clients

Loire-Numérique propose à tous les chefs d'entreprise des rendez-vous personnalisés et gratuits avec des professionnels de la Relation Clients.

Sur un même espace, vous avez la possibilité de rencontrer un maximum de professionnels sélectionnés, en un minimum de temps (rencontre de 15 minutes).

Rendez-vous avec plus de 20 professionnels !  
Une pré-inscription sur le site [www.relationclient.info](http://www.relationclient.info) est recommandée  
Sélectionnez les professionnels avec lesquels vous souhaitez entrer en contact !

Trophées de l'Accueil Téléphonique

Ce concours co-organisé par Loire-Numérique et le Cabinet Conseil EFFITEL récompensera le meilleur accueil téléphonique par catégorie (secteur privé et public).

Pour participer à ce concours, il suffit de **vous inscrire gratuitement et sans engagement par téléphone ou par mail auprès de Loire-Numérique** (04 77 79 07 07 ou [communication@loire-numerique.com](mailto:communication@loire-numerique.com)) **ou sur le site [www.relationclient.info](http://www.relationclient.info), avant le 4 mai.**

Une vague de 3 à 5 appels mystères sera émise sur votre standard et vous serez évalués selon les critères de base de l'accueil téléphonique.

Les lauréats seront récompensés par **un prix d'une valeur de 800 euros correspondant à un audit de leur facture télécom et un Trophée**, remis le 14 juin lors de la Journée de la Relation Clients.

Cadeaux pour tout visiteur et grand tirage au sort

Invitation découverte de golf offerte à tous les visiteurs (valeur 40 euros)

Retournez vite votre coupon réponse à Loire-Numérique, il vous permettra de participer à un grand tirage au sort

De nombreux lots à gagner :  
places de matchs ASSE, casque GN Netcom, licences de logiciels Ditel et Yellowstone ...

Attention, seuls les bulletins des personnes présentes lors du tirage seront valables.