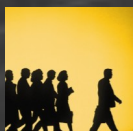
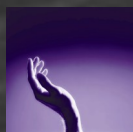




Solutions for Strategic Change



DANS CE NUMÉRO :

SPECIAL NOUVEAUTES

INTER ENTREPRISES 1

CD ROM STYLES SOCIAUX 2

ESPACE PARTENAIRES 2

CONFERENCE PERSONA 3

CEM + 3

CAP CLIENT 4

EDITO

Fournisseur, prestataire, mais aussi partenaire de votre développement, nous essayons de répondre au mieux à vos attentes.

Ainsi, pour cette rentrée 2004, Open'Act vous propose de **nouveaux services et de nouveaux outils**. Découvrez les dans cette newsletter...

COMMUNICATION PERSUASIVE EN INTER-ENTREPRISE: Découvrir ou faire découvrir le séminaire Communication Persuasive

Open'Act organise prochainement **quatre sessions de formation « Styles sociaux » inter-entreprises**. Chacun d'entre vous peut participer ou faire participer ses collaborateurs ou ses clients. Pourquoi? Comment? Voici les réponses...

Bénéfices/Avantages

Vous trouverez là une opportunité de développer vos activités commerciales avec des clients qui, nous l'espérons, découvriront l'intérêt et les ressorts du concept Communication Persuasive.

Les sessions inter-entreprises sont aussi l'occasion de partager des expériences avec des professionnels de secteurs d'activité très variés et d'enrichir, pourquoi pas, son carnet d'adresse.

En outre, pour certains, il est parfois plus judicieux de participer à un séminaire de formation en dehors du contexte de son entreprise, notamment lorsqu'il s'inscrit dans un processus de développement individuel.

Objectifs

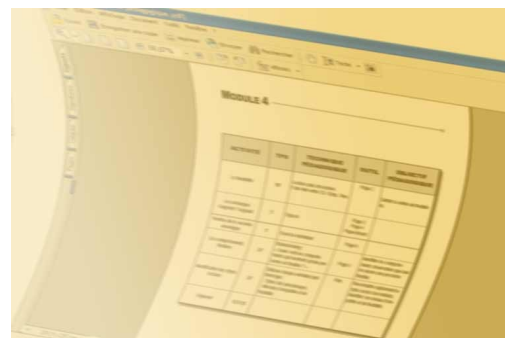
Ces sessions de deux jours peuvent vous permettre de faire découvrir le concept à vos clients si vous êtes consultant, ou à vos collègues ou collaborateurs si vous êtes en entreprise.

Organisation

Open'Act se charge d'organiser et d'animer les séminaires à Paris (l'organisation ne prend pas en compte l'hébergement et le transport).

Prestations

Le tarif pour l'inscription d'un participant comprend les 2 journées d'animation, les pauses et déjeuners, les supports pédagogiques, l'envoi et le traitement des questionnaires et le rapport individuel remis durant le stage.



Calendrier des sessions prévues

- | | |
|---|-------------------------------------|
| • Mardi 30 Novembre et Mercredi 1er Décembre 2004 | • Jeudi 24 et Vendredi 25 Mars 2005 |
| • Mercredi 26 et Jeudi 27 Janvier 2005 | • Mardi 24 et Mercredi 25 Mai 2005 |

Pour vous inscrire ou faire inscrire un de vos collaborateurs ou clients, vous pouvez passer directement par notre site:

www.openact.com

CD Rom COMMUNICATION PERSUASIVE: Les Styles Sociaux se mettent en scène !



Afin d'enrichir le concept « Communication Persuasive », Open'Act a lancé le 1er juillet dernier, son Cd-Rom « Communication Persuasive ».

Quatorze vidéos jouées par nos clients-partenaires mettent en scène des situations professionnelles permettant d'illustrer l'ensemble des concepts « Communication Persuasive » :

- Ascendance/Emotivité
- Styles sociaux
- Empathie/flexibilité
- Cycle de maintenance
- Entretiens de vente

Ces vidéos, visionnées par les stagiaires, renforcent les apprentissages par l'observation et l'analyse des comportements. A chaque vidéo correspond un objectif pédagogique. Deux types de corrections pédagogiques sont proposées :

- Des corrections courtes (positionnement des protagonistes sur une matrice ou une échelle d'empathie par exemple)
- Des corrections longues (découpage des scènes en séquences accompagnées de questions/réponses)

Deux versions sont proposées sur le même support: une version destinée à un public de vendeurs, l'autre à un public de managers.

Ce CD, accompagné d'un livret d'utilisation, est très simple à installer et à utiliser. Il est gratuitement mis à la disposition de nos clients certifiés à « Communication Persuasive », depuis le 1er septembre 2004. Si vous ne l'avez pas encore, prenez contact avec nous, nous nous ferons un plaisir de vous le remettre.

Open'Act remercie l'ensemble de ses partenaires pour nous avoir prêté leurs talents d'acteurs :

Robert Augé-COHERUS, Daniel Delaruelle et Thomas Tourbier-FORSENSE, Valérie Le Broussois, Guy Uzan-PRO ACTEURS, Alain Orsini- HEPTA, Henri Minard-OSCILOM, Eric Roumet-STERIA, Sophie Guillon-KONIKA MINOLTA, Jean Baptiste Cessac-ZETIS...

...Et PARTNER-RE pour la mise à disposition de leurs locaux

NOUVEAUTE DANS VOTRE ESPACE PARTENAIRE

Vous faire gagner du temps... en mettant à votre disposition sur notre site un nouveau service:

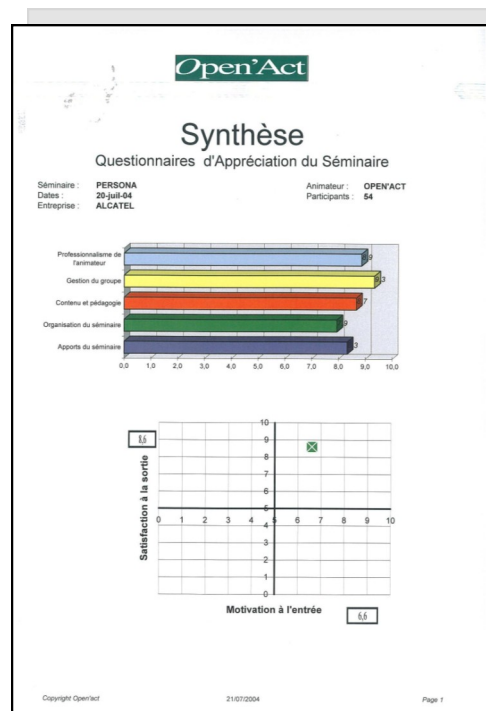
la saisie et le traitement de vos questionnaires d'appréciation des séminaires (QAS).

Pour accéder à ce service gratuit, il vous suffit de vous connecter à l'espace partenaire sur notre site, en utilisant vos login et password habituels (Si vous n'avez pas encore de login/password, n'hésitez pas à nous contacter!)

Sélectionnez la rubrique «service en ligne-QAS» et laissez vous guider. Vous pourrez alors:

- Saisir et traiter automatiquement les QAS pour chacun de vos stages.
- Visualiser, télécharger et imprimer vos synthèses QAS sous un format pdf.
- Archiver puis accéder en permanence à l'ensemble des synthèses générées.

A venir...Vous pourrez bientôt utiliser votre historique de QAS pour générer des statistiques, comme par exemple des synthèses par type de séminaire et/ou par compte-clients, et pour effectuer des bilans périodiques.



Retrouvez l'espace partenaire sur
www.openact.com

CONFERENCE PERSONA SINTRA 2004

Du 23 au 26 août derniers, se déroulait la conférence internationale Persona, à Sintra, au Portugal.

A cette occasion, Open'act a rencontré ses homologues Finlandais, Espagnols, Belges, Australiens, Suisses, Malaisiens, ainsi que de nouveaux partenaires.

De nouveaux partenaires européens dans le réseau PERSONA: l'Estonie, la Lettonie, la Lituanie et la Pologne.

Professionnels de la formation et du conseil, ces nouveaux partenaires développent leurs propres programmes et utilisent désormais des outils comme CAP (voir notre article dans cette newsletter), SPM, SCAN, ECO, et AGLITY.

Pour découvrir les activités des partenaires Baltés, vous pouvez consulter leur site à l'adresse suivante :



Enquêtes & Études

SHAUN SMITH RECIDIVE ET DEVOILE SON NOUVEAU CONCEPT

Conçu et développé par Shaun Smith, l'auteur de SCAN, **CEM+** (pour **C**ustomer **E**xperience **M**anagement **P**lus), est une enquête informatisée réalisée à partir de questionnaires renseignés par un panel de client prédéterminé, qui a pour objectifs d'aider vos interlocuteurs à :

- Identifier les **facteurs clés de fidélisation de leurs clients**.
- Evaluer la **performance perçue par leurs clients des produits/services de leur organisation**.
- Mesurer la capacité de leur organisation à « **attirer et retenir** » les clients les plus profitables.
- (re)Définir une **promesse client** alignée sur les attentes de leur cœur de cible.
- Dégager les **recommandations clés nécessaires à l'optimisation du management de l'expérience client** dans leur organisation.

Basé sur de nombreuses recherches publiées, CEM+ est plus qu'une simple enquête de satisfaction client: c'est un outil indispensable pour permettre aux managers d'**aligner leur offre de produit/service et le management de l'expérience client sur la véritable valeur attendue par les clients**.

CEM+ peut être utilisée en complément de l'enquête SCAN. Alors que SCAN mesure la performance de l'organisation perçue par les acteurs internes, **CEM+ analyse la performance externe à travers la perception de ses clients**.

Bénéfices

- Mieux cibler vos investissements marketing et en obtenir un meilleur retour sur investissement.
- Mettre en place un programme interne de développement de la culture client pour que chacun crée de la valeur pour le client.
- Mettre en cohérence la promesse de votre entreprise à l'égard du client et les efforts fournis en interne.

CEM+ s'intégrera prochainement à la gamme d'enquête Open'Act sous le nom d'ECO+. Vous pouvez d'ores et déjà consulter la fiche produit sur notre site.

Shaun Smith, au travers de son expérience au sein de British Airways, et grâce à ses missions actuelles de consulting en « branding » auprès des plus grands groupes internationaux, s'est forgé une expertise unique.



Shaun Smith est co-auteur des best-sellers:

"Uncommon Practice - People who deliver a great brand experience"
"Managing the Customer Experience - turning customers into advocates"

Méthodologie: la démarche proposée par CEM+ se déroule en trois étapes.

Etape 1 : Enquête qualitative

- Etablissement d'une liste de clients auxquels l'organisation accorde le plus de valeurs et dont elle souhaite renforcer la fidélisation.
- Constitution d'un focus group, chargé d'identifier puis de hiérarchiser les facteurs clés générateurs de valeurs.

Etape 2 : Enquête quantitative

- Elaboration d'un questionnaire fermé sur la base des items recueillis au cours de la première étape.
- Distribution des questionnaires au sein des entreprises clientes précédemment sélectionnées
- Analyse des questionnaires.

Etape 3 : Exploitation des résultats

- Redéfinition de la promesse client.
- Définition d'un plan d'action visant à mettre en cohérence les comportements mis en œuvre en interne et les promesses clients.

360°

Formations
Actions

NOUVEAUTE POUR CAP

Des clients évaluent la performance du vendeur

CAP s'enrichit d'un **questionnaire client spécifique** destiné à obtenir l'évaluation du commercial par ceux qui le voient en action: ses clients !

CAP est un outil permettant d'évaluer les facteurs clés de la performance commerciale, reposant sur une auto-évaluation par le vendeur de ses pratiques et connaissances, croisée avec une évaluation de son manager.

Désormais, en plus de ces deux questionnaires remplis par le commercial et son manager, **cinq questionnaires spécifiques sont remis aux clients**, permettant de donner au commercial une véritable vision à 360° de sa performance. Les clients évaluent le vendeur sur des items comme:

- « Cherche à bien comprendre mes besoins avant de me proposer des solutions ou produits/services »
- « Me fait des propositions ciblées et pertinentes par rapport à mes besoins »
- « Fait preuve de réactivité face à mes demandes »

Les résultats générés sous la forme d'un rapport individuel permettent d'apprécier le niveau de performance du commercial au travers de treize facteurs-clés couvrant les étapes du cycle de vente, ainsi que les principaux domaines de performance qui s'y rattachent comme l'organisation, les savoirs et connaissances du marché, l'écoute, ou encore le

relationnel

Le rapport met également en exergue les points d'appui et d'amélioration du commercial et permet d'établir un plan de développement spécifique de ses pratiques et de sa performance.

Les questionnaires CAP peuvent être remplis en ligne sur notre site ou via des questionnaires papier traditionnels.

Comment procéder pour remplir les questionnaires en ligne?

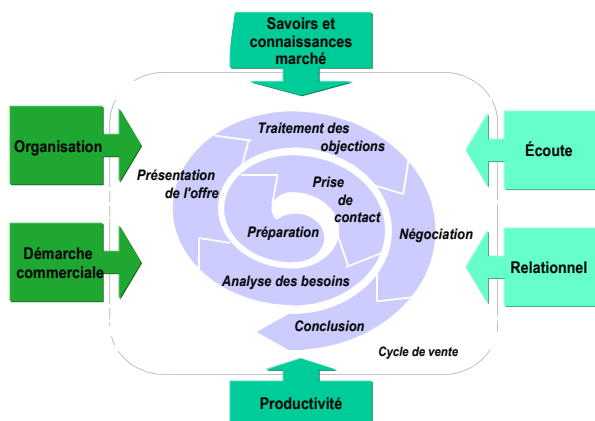
Nous fournissons à chaque répondant un lien vers notre site ainsi qu'un login et un password. Il leur suffit alors de se connecter à notre site pour remplir leur questionnaire d'évaluation, puis de nous le retourner via le web.

La facilité et la rapidité d'accès au remplissage par les répondants optimisent ainsi le taux de réponse et les délais de traitement.

Le questionnaire CAP client est disponible en version française et anglaise, et peut être traduit dans d'autres langues.

A venir...

D'autres versions de CAP, dont nous vous parlerons dans notre prochaine newsletter.



12, rue Désiré Ruggieri
75 018 PARIS

Téléphone : 01 53 09 20 40
Télécopie : 01 53 09 20 41
eMail : contact@openact.com

Open'Act

Open'Act s'étoffe...

En janvier 2004, Open'Act recrutait un concepteur multimedia, Lény Grisel, et une consultante, Stéphanie Pivet. Depuis le 23 septembre, Mathilde Soulard a rejoint notre équipe au business support