

**bi**happis<sup>®</sup>

une exclusivité Egenie.fr

**EGENIE**<sup>.FR</sup>  
COURTIER EN FORMATION



**"Comment  
remettre  
le client  
au cœur  
de notre  
métier"**

**et Mieux travailler  
ensemble**



## "Comment remettre le client au cœur de notre métier"



### Check list de votre service client

EN 8 QUESTIONS

- 1 Êtes-vous sûr que votre client se sente toujours le Bienvenu chez vous ?
- 2 Comment circule l'Information entre vous et avec vos clients ?
- 3 Et l'Humain dans tout ça ? Quelle est la dernière action que vous ayez faite pour faire baisser le taux de clients mécontents ?
- 4 Que faites-vous pour l'Accueil dans votre entreprise ? L'accueil du client mais aussi l'accueil des nouveaux arrivants ?
- 5 Est-ce un Plaisir que d'être votre client ? Quels sont les 2 ou 3 "petits plus" que vous offrez à vos clients pour faire la différence ?
- 6 Quelles sont les 2 ou 3 petites actions qui vous permettent de Personnaliser la relation avec votre client ?
- 7 Quelle est la dernière Innovation qui vous a permis d'améliorer le taux de fidélisation de votre clientèle ?
- 8 "Petits bobos" ou "Solutions" ? Quand un salarié tape à votre porte .... Qu'est-ce qu'il dépose le plus souvent sur votre bureau ?

**bihappis** 8 réponses simples et concrètes  
pour remettre le client au cœur de votre métier



## OPÉRATION



## En quoi consiste l'opération

### LES 4 ETAPES DE L'ACTION

#### LES B.I.H.A.P.P.I'S DAYS

**Pour votre entreprise**

Mettre le focus sur son client

**Pour votre salarié**

8 clés pour remettre le client au cœur de son métier

#### NOS IDÉES B.I.H.A.P.P.I'S

**Pour votre entreprise**

Développer les relations de co-opération dans l'entreprise, les passerelles et les méthodes transversales

**Pour votre salarié**

Participer à un projet d'entreprise fédérateur

#### LE CHALLENGE B.I.H.A.P.P.I'S

**Pour votre entreprise**

Un temps fort d'équipe, ludique et entraînant : Vivre de la formation autrement

**Pour votre salarié**

Un temps fort d'équipe, ludique et entraînant : Vivre de la formation autrement

#### LE MANAGEMENT B.I.H.A.P.P.I'S

**Pour votre entreprise**

Un résultat concret, mesurable, visible pour fidéliser le client

**Pour votre salarié**

Une vraie chance de voir ses idées devenir réalité

Donner envie

Ré-enchanter

Mettre en vedette



## LES PETITES ENTREPRISES SONT AUSSI BIHAPPIS

### Spécial inter-entreprises

- ❖ Spécialement conçu pour les PME de moins de 20 salariés
- ❖ Vous êtes commerçant ou vous vendez du service
- ❖ Faites participer votre entreprise au BIHAPPIS spécial INTER-ENTREPRISES
- ❖ Pour tous les acteurs de votre entreprise :  
du vendeur au technicien en passant par la facturation

A chaque métier sa "mise en œuvre terrain" adaptée  
pour **remettre le client au cœur de notre entreprise**

Pour tous les acteurs de l'entreprise,  
**"Mieux travailler ensemble"**



14 Allée des Primevères  
4 Rés. Athénée - 97490 Sainte Clotilde  
t. 02 62 300 100 - f. 02 62 56 73 18



**0262 300 100**