

Le Service Après Vente

**Les Petits
Déjeuners
Horlogers**

SSC
Société Suisse
de Chronométrie

JEUDI 26 AVRIL 2012

GRANDE SALLE DU CASINO, ROUTE DE FRANCE, LE BRASSUS

Vendre n'est qu'un début: pour le client, le début d'une histoire...

La perception et la réputation d'une marque sont souvent jugées selon la performance de son Service Après Vente.

Délai, coût, fiabilité et accueil en sont les piliers principaux.

Si par le passé, le SAV a pu être considéré comme un mal nécessaire, il en est tout autrement aujourd'hui: il est devenu un processus prioritaire à la reconnaissance d'une marque par les marchés.

Élément marketing de prestige, il transforme l'insatisfaction d'un client en preuve de confiance.

Au-delà du service client d'une marque, la Restauration est le garant de notre patrimoine horloger qui assure la pérennité d'un savoir-faire.

Quatre conférenciers serviront cette thématique lors de ce Petit Déjeuner Horloger SSC auquel nous vous convions.

8:15 ACCUEIL

8:30 MOT DE BIENVENUE

8:35 **COURS SAV, DE L'ACADÉMIE À LA RÉALITÉ**
Pierre Bichsel, Maître d'enseignement professionnel à l'ETVJ

9:05 **NO AFTER-SALES = NO SALES!**
Christian Piguet, Horloger, indépendant

9:35 PAUSE PETIT DÉJEUNER

10:30 **LA RESTAURATION DANS L'HORLOGERIE**
Michel Parmigiani, Président de Parmigiani, Maître horloger

11:00 **HERMÈS, ARTISAN CRÉATEUR AU SERVICE DES CLIENTS**
Didier Niesenbaum, Directeur qualité et service après-vente

11:30 FIN

INFORMATIONS ET INSCRIPTION SUR WWW.SSC.CH
MEMBRES SSC: CHF 90 / NON-MEMBRES: CHF 150
DLAI D'INSCRIPTION: LE 20 AVRIL 2012

SSC

Société Suisse
de Chronométrie

SSC - Jaquet-Droz 1 - CH-2002 Neuchâtel - T +41 32 720 50 79 - F +41 32 720 57 51 - E info@ssc.ch

Inscription

LE SERVICE APRÈS VENTE - JEUDI 26 AVRIL 2012
GRANDE SALLE DU CASINO, ROUTE DE FRANCE, LE BRASSUS

SOCIÉTÉ/ÉCOLE

NOM, PRÉNOM

ADRESSE E-MAIL

ADRESSE DE FACTURATION

NP

LOCALITÉ

MEMBRE SSC: CHF 90 NON-MEMBRE: CHF 150

À NOUS RETOURNER AVANT LE 20 AVRIL 2012

Le montant des inscriptions vous sera facturé à réception du présent formulaire.
Merci de bien vouloir indiquer ci-dessus l'adresse complète de facturation.
Toute annulation doit être faite par écrit. Si elle intervient jusqu'au **20 avril 2012**,
la finance d'inscription sera remboursée, déduction faite d'une retenue de 40%.
Passé ce délai, il n'y aura aucun remboursement.

DATE

SIGNATURE