



Invitation

MÖBIUS, en collaboration avec Supply Chain Magazine, CFO-News et BPM Channel a le plaisir de vous **inviter** au séminaire :

La différence entre les attentes clients et les services proposés : mesurer et réagir !

Le jeudi 25 novembre 2010 de 8h30 à 13h30 à Paris

Dans une ère marquée par l'obsession de l'**efficacité**, nous courons le risque de perdre le contact avec ce qui compte le plus, et ce quelque soit notre secteur d'activité : **nos clients**. Nos offres et nos services sont-ils toujours en adéquation avec les **attentes de nos clients** ? Offrons-nous le bon service via le bon réseau ? De quoi nos clients sont-ils vraiment satisfaits et comment assurer la **satisfaction client** en **optimisant les coûts** ?

Via l'approche orientée satisfaction client et efficacité de MÖBIUS, le client est et demeure au centre de nos préoccupations. Aligner l'activité de votre entreprise avec les **facteurs majeurs de satisfaction** identifiés nous permet de définir un **concept de service optimal**. Celui-ci est basé sur les priorités stratégiques définies par votre organisation.

Dans un second temps, nous traduisons ce **concept de service optimal** en une solution concrète qui influencera non seulement les processus mêmes de votre organisation mais aussi les ressources, l'administration, les systèmes d'information etc.... ; MÖBIUS vous propose de vous présenter sa **démarche**, ses **outils** et son **expérience**.

Au cours de ce séminaire, MÖBIUS aura le plaisir d'accueillir **Monsieur Ronny Van den Driesch**, Audit Manager Belgique / Luxembourg au sein de la société **CARGLASS**. Il nous livrera son **témoignage** sur la démarche adoptée et les résultats obtenus.

CARGLASS est le spécialiste n°1 de la réparation et du remplacement de vitrage automobile. Sur le marché belge, Carglass aide chaque année plus de 350 000 automobilistes, 24h sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an. Et sur le marché luxembourgeois, Carglass a conclu des accords avec presque toutes les grandes compagnies d'assurances du pays afin de pouvoir régler pour ses clients toutes les formalités administratives.

Intervenants / Animateurs

Dirk Beets, Directeur Général, MÖBIUS

Laure Percheron Toury, Consultante senior, MÖBIUS

Ronny Van den Driesch, Audit Manager Belgique / Luxembourg, CARGLASS (voir photo ci-dessous)



Contact & Inscription

Envoyez un mail à virginie.salliere@mobius.eu (Veuillez préciser toutes vos coordonnées professionnelles : société, fonction, tél, etc)

Virginie Sallière / Responsable Marketing au 01 49 49 08 10 (en cas d'urgence : 06 03 49 18 61)

OU

www.mobius.eu à la rubrique Séminaires / France (formulaire en ligne)

Une **confirmation d'inscription** (lieu, plan d'accès) vous sera envoyée par mail dans les meilleurs délais.

Événement **gratuit** mais **inscription obligatoire**. Sous réserve de places disponibles et de validation de votre inscription.

Petit déjeuner et cocktail déjeunatoire offerts sur place