



N° 1414 • 123^e année • E-mail: info@f-a-i-r.ch • Tél. 022 796 07 11 • Fax 022 797 35 30 • Mars 2015



**Fédération des Agents
Indépendants
et Représentants**

**INFOS-
vente**

FORMATION AVANTAGES INFORMATION RÉSEAUX

www.f-a-i-r.ch

Ce mois...

> Page 2
**Communications
officielles**

> Page 3
Comité directeur

> Page 4
Page Avantages

> Page 5
Formation Markom

> Page 6
**Travaillez
votre réseau**

> Page 7
**Rubrique
informatique**

> Pages 8, 10, 12
Infos sections

> Pages 13, 14
TCS

> Pages 15, 16
**Conseil
juridique**

**Le 85^e Salon international
de l'automobile à Genève ouvre
ses portes du 5 au 15 mars 2015**



A travers l'illustration de cette nouvelle affiche, ce Salon de l'automobile, représente un regard tourné vers l'avenir avec puissance, rapidité et dynamisme.

Depuis la première exposition en 1905, jusqu'à aujourd'hui, il y a un panachage unique où se mêle les premières des grands constructeurs, qui fait du salon suisse l'une des expositions préférées du monde automobile.

FAIR invite ses membres à visiter particulièrement les stands Volvo, Fiat, Alfa, Lancia et ceux du groupe AMAG, qui offrent des conditions très intéressantes lors de l'achat de votre voiture.

Voir « Avantages et conditions FAIR ». (page 4)



Communications officielles

DATE IMPORTANTE FAIR A RETENIR EN 2015

- **Assemblée des délégués:**
Samedi 27 juin à Morges



Note triste

Nous avons le pénible devoir d'informer nos membres du décès de notre collègue et ami :

Pierre Bonvin

Membre de la section du Valais depuis 1963, décédé le 2 février 2015 à l'âge de 87 ans.

CANDIDAT

Actif

GENÈVE

Loris Gambellin – 1978

Allée du Communet 14 –
1196 Gland
Chef de vente – Carte de crédit
Présenté par
MM. G. Caggiula et J.P. Chèvre

Editeur: Mensuel de la FAIR – Fédération des Agents Indépendants et Représentants – Rue Camille-Martin 20 – 1203 Genève – Tél. 022 796 07 11 – Fax 022 797 35 30
– **Président central:** M. Marc Schenker – **Rédacteur responsable:** Secrétariat central. **Tarif de la publicité:** annonces: page 1/1 n/b Fr. 900.–; **réclames:** 3 col. de 54 mm à la page Fr. 1.70 le mm; **Impression:** Lenzi SA, 56, rte du Nant-d'Avril, 1214 Vernier-Genève, Tel. 022 341 13 22, Fax 022 341 36 17.

Langage gestuel

Non aux tics !

- Se pincer le lobe de l'oreille.
- Se gratter, se frotter le bras, les cuisses, etc.
- Tripoter ses cheveux.
- Mettre la main ou le doigt sur le nez, la bouche, le menton.
- Jouer avec ses lunettes, les repositionner sans cesse sur le nez.
- Tambouriner des doigts sur la table.
- Agiter son stylo...

Tous ces tics gestuels indiquent l'angoisse, la fatigue, la nervosité, le doute : « *Comment vais-je m'y prendre ?* », « *Ce n'est pas évident* », etc.

En outre, si ces tics vous sécurisent, ils parasitent l'information et déstabilisent le prospect. Celui-ci va se focaliser, non pas sur ce que vous dites, mais sur ce que vous faites...

Ne pensez pas, dans ces conditions, réussir à le convaincre !

FV

AGENDA 2015 FOIRES-EXPOS

GENEVE | Palexpo

- **85e Salon international de l'automobile**
du 5 au 15 mars
- **43e Salon international des inventions de Genève**
du 15 au 19 avril
- **29e Salon international du livre et de la presse et salon de la formation**
du 29 avril au 3 mai
- **Salon international, leader de la haute précision Horlogerie – joaillerie – microtechnologies**
du 2 au 5 mai

VALAIS | Martigny

- **Foire du Valais**
du 2 au 11 octobre
- **Foire au lard**
du 6 au 7 décembre

BÂLE

- **Baselworld**
Salon mondial de l'horlogerie
du 19 au 26 mars

LAUSANNE | Palais de Beaulieu

- **Habitat et jardin**
du 7 au 15 mars
- **Mednat Expo**
du 26 au 29 mars
- **Comptoir Suisse**
du 18 au 27 septembre
- **Salon des métiers et de la formation**
du 25 au 30 novembre

FRIBOURG

- **Foire de Fribourg**
du 9 au 18 octobre

ZURICH

- **Züspa – le salon d'automne**
du 25 septembre au 4 octobre





Comité directeur

Pour sa première séance de l'année, le Comité directeur s'est réuni au secrétariat central à Genève.

Le président central, Marc Schenker, ouvre la séance à 15h.00 en adressant ses vœux à ses collègues et en leur souhaitant la bienvenue à Genève.

L'ordre du jour et le procès-verbal de la séance du 2 décembre sont acceptés.

Marcel Chuard présente la situation financière à ce jour et informe ses collègues que 62 cartes de membres ont déjà été envoyées. Les cotisations 2015 rentrent régulièrement.

Michel Conus fait un rapport détaillé de ses activités de la fin 2014 et donne le calendrier de ses séances pour le début 2015.

Le Comité directeur désire rencontrer les responsables de Vente Suisse, afin que les deux Associations continuent à coopérer pour la formation professionnelle.

Concernant le site internet, Jean-Claude Moy a beaucoup de questions et complète les offres faites aux membres.

La prochaine édition d'INFOS-Vente est préparée, la première page est corrigée, afin de la rendre attractive.

La page « Avantages » est remise à jour et paraîtra à nouveau dans le journal INFOS-Vente.

Un nouvel annuaire sera publié en 2015, selon le désir des membres, les numéros de téléphone et les adresses e-mail seront ajoutés. Un appel sera fait aux membres dans ce sens.

La mise en route du nouveau programme informatique se poursuit. Les changements sont importants et prennent du temps à se mettre en place.

Le Comité directeur est toujours à la recherche de candidats susceptibles de remplacer certaines personnes ou de le renforcer pour son activité.

Il prend connaissance de divers dossiers en cours, de demandes d'informations concernant les activités du secrétariat central.

Le président central fixe la date de la prochaine réunion, clôt cette séance et invite ses collègues à partager un apéritif avec le personnel du secrétariat central.

Comme il est de tradition en ce début d'année, le Comité directeur et le personnel du secrétariat central partagent un repas. Cette année, il est typiquement genevois.

Visitez notre site Internet !



**www.f-a-i-r.ch
info@f-a-i-r.ch**



« AVANTAGES »

Sur présentation de votre carte de membre FAIR

ASSURANCES

CAP

Assurance protection juridique privée et circulation

Prix spécial FAIR :

Individuelle : circulation Fr. 70.- / privée et circulation Fr. 190.-

Famille : circulation Fr. 90.- / privée et circulation Fr. 220.-

Renseignements au secrétariat central
022 796 07 11

ANNONCE

1 annonce gratuite dans INFOS-Vente et sur notre site, pour chaque membre FAIR à la recherche d'emploi.

PARKING

Place de parc gratuite sur notre parking, avec réservation préalable au secrétariat central.
(numéro de plaques et dates)

HOTELS

ACCOR

Réservation et rabais :
www.accorhotels.com/corporate

Swiss Budget Hôtels

Réduction de 5%

Best western

Commandez la carte Best western et gagnez des points
10 nuits = 1 nuit gratuite

AUTOMOBILES / ESSENCE / PNEUS / ACCESOIRS

VOLVO

Rabais 5% sur les prix nets

Demandez le formulaire au secrétariat central

FIAT-ALFA ROMEO-LANCIA

Rabais selon modèle

Demandez le formulaire au secrétariat central

SOCAR

Rabais de 2,5 cts par litre

EUROPCARD

Rabais de 30% sur liste de prix

Valable en Suisse. Incrire le code sur carte de membre pour internet

GROUPE AMAG

VW AUDI SEAT SKODA BENTLEY PORSCHE

Rabais Flotte

Demandez le formulaire au secrétariat central

JUBIN CARD ESSENCE

Divers Avantages, restaurant, essence, etc.

Tél 032 465 35 36 Philippe Guédat pour s'inscrire

MANUCO

Rabais 10% à 40% sur pièces automobiles

Tél 021 625 37 67

PNEU EGGER SA

Prix spéciaux nets sur entretien de véhicules, pneus, jantes et accessoires.

www.pneu-egger.ch

DIVERS

Les Fils Maye, vins du Valais

Rabais de 20% sur les prix nets
Commande sur site FAIR

VOLTEC SA - Bussigny

Appareils ménagers
Tél 021 706 26 30 – Fax 021 706 26 27

VENT'ASTIC SA

Rabais de 10%, sur les formations
Anti-technique
Tél 021 728 15 25
www.ventastic.ch

ERIC DANSE

Rabais de 40% pour cours de danse
Tél 079 232 62 80

AGENCEMENT DE CUISINES, EWE

Rabais de 5%
Tél 079 205 15 23

GRILS GARDEN

Rabais de 15% sur le matériel et pour le service traiteur.
Tél 079 310 06 60

*Pour tout renseignement,
contactez le secrétariat :*

FAIR

20, rue Camille-Martin
1203 Genève

Tél. 022 796 07 11
Fax 022 797 35 30
info@f-a-i-r.ch
www.f-a-i-r.ch



FORMATION MARKOM ET BREVET FEDERAL DE SPECIALISTE DE VENTE

Markom est une certification intermédiaire obligatoire pour se présenter aux examens de niveaux supérieurs (brevets fédéraux).

Les cours se déroulent en cursus de 3, 6 et 9 mois.

SAWI

Markom compact SPRI-SAWI

Cours à Lausanne: début des cours du **14 mars jusqu'au 4 juillet 2015**

Ce cours consiste en 8 journées de présence en classe et 10 sessions d'enseignement en ligne (E-learling).

FMP

Certificat Markom :

Début des cours le **9 mars 2015**

Cours à distance, cursus de 9 mois / Turbo (15 semaines)

Délai d'inscription le **15 février 2015**

Examens en janvier 2016

Début des cours le **6 avril 2015**

Cours à distance, cursus de 3 mois

Délai d'inscription le **15 mars 2015**

Examens en août 2015

Début des cours en **juillet 2015**

Cours à distance, cursus de 6 mois

Examens en janvier 2016

Début des cours en **septembre 2015**

Cours à distance, cursus de 9 mois

Examens en août 2016

Brevet fédéral de spécialiste en vente :

Début des cours en **juin 2015**

Cours à distance, cursus de 22 mois avec Markom

Examens en avril 2017

Début des cours en **septembre 2015**

Cours à distance, cursus de 18 mois avec Markom

Examens en avril 2017

Important : Pour tout renseignement supplémentaire, adressez-vous au secrétariat central FAIR, à Genève qui vous orientera et vous indiquera les conditions et les remises spéciales FAIR accordées aux membres FAIR.



Travaillez votre réseau

Un test pour faire le bilan des pistes pour développer votre réseau.

Ce n'est que lorsque vous jouirez du statut d'expert, que vous pourrez pratiquer intelligemment la technique du networking. Il s'agit de mettre sur pied des réseaux et de les utiliser systématiquement pour favoriser votre réussite professionnelle. Vous devez jouer avant tout sur le registre de la recommandation active. Mais avant de vous lancer dans l'aventure, faites le bilan...

Test : pratiquez-vous régulièrement le networking ?	OUI	NON
1. Connaissez-vous à fond vos clients ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les interrogez-vous sur leurs centres d'intérêts professionnels et privés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Consignez-vous ces informations dans une base de données informatiques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vos clients savent-ils exactement ce que vous pouvez faire avec eux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pourriez-vous vendre vous-même les offres de vos partenaires de réseau ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Les clients de votre réseau vous recommandent-ils ouvertement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sur dix clients, trois proviennent-ils de recommandations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Disposez-vous d'un fichier de clients auxquels on a recommandé votre entreprise ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Avez-vous calculé le chiffre d'affaires généré par vos trois meilleurs auteurs de recommandations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilan :

Si vous n'avez pas répondu « oui » à toutes ces questions, c'est qu'il y a encore quelques failles dans le fonctionnement de votre réseau. Etudiez-en les causes et prenez les mesures qui s'imposent pour y remédier.

Contactez vos clients les plus importants

Commencez par gagner à votre cause les personnes influentes ; ce sont généralement les plus

hautes placées dans l'échelle de la hiérarchie. En effet, lorsqu'un patron a décidé d'acheter chez vous, vous pouvez facilement convaincre ses cadres de le faire aussi ; l'inverse est beaucoup moins facile !

Exemple : Vous devez vendre une assurance vieillesse aux artisans menuisiers de votre région.

Si vous parvenez à gagner comme client le responsable de la chambre syndicale correspon-



dante et à convaincre éventuellement deux ou trois entreprises importantes de menuiserie, d'autres sociétés de la région suivront le mouvement.

Proposez un soutien mutuel

Un réseau ne fonctionne bien que si chaque partenaire y trouve son compte. Vous devez vous apporter un soutien mutuel. C'est ainsi, par exemple, qu'un concessionnaire en automobiles, un avocat et un courtier en assurances peuvent coopérer, au même titre qu'un vendeur d'articles sanitaires, une sage-femme et un kinésithérapeute ou encore un boulanger, un boucher et une épicerie fine.

Proposez aux clients potentiels de votre réseau des éléments utiles : des informations techniques intéressantes, des check-lists pour faciliter leur travail... La plupart accepteront volontiers vos offres. Ce premier contact constituera

une bonne base de départ pour l'entretien de vente ultérieur. L'intérêt dont vous aurez fait preuve à leur égard sera un laissez-passer efficace.

Nouez de nouveaux contacts

Profitez des événements pour nouer le contact. Le networking a pour but d'exploiter les relations existantes pour mettre sur pied de nouveaux contacts. Servez-vous du marketing événementiel. A l'occasion de séminaires ou de manifestations ponctuelles, il est facile de provoquer des rencontres avec des clients potentiels.

Attention ! Dans un premier temps, il ne s'agit pas de vendre vos produits, mais d'instaurer une relation de confiance.

FV

RUBRIQUE INFORMATIQUE



Se débarrasser du verrouillage majuscule

Très agaçante quand on l'active par erreur, la touche de verrouillage majuscule n'a qu'une utilité relative. La touche Shift suffit lorsque nous avons besoin de saisir des caractères en majuscules. Alors si vous en avez assez de cette touche, voici une solution radicale pour vous en débarrasser définitivement, ou presque.

Ouvrez l'Editeur de Registre en saisissant **Regedit** dans le menu **Démarrer**. Trouvez la clé **HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\KeyboardLayout**. Faites un clic droit dans la fenêtre de droite pour créer une nouvelle **Vakezr binaire** que vous nommez **ScancodeMap**.

Double-cliquez sur cette valeur pour l'éditer. Entrez seize zéros après les quatre zéros de la première ligne. A la ligne suivante, qui débutera par **0008**, tapez **02** puis dix zéros, **3a** et encore deux zéros. Sur la troisième ligne qui débute par **0010**, tapez huit zéros (vérifiez votre saisie en la comparant avec la copie d'écran ci-dessus). Validez par **OK** et redémarrez Windows.

Si tout se passe bien, vous ne serez plus ennuyé par cette touche. Et si vous la percevez qu'elle vous manque, retournez dans le Registre pour supprimer la valeur que vous venez de créer puis redémarrez Windows : tout rentrera dans l'ordre.

Micro hebdo





INFOS | SECTIONS

Date de remise des textes d'INFOS-Vente d'avril 2015 : 5 mars 2015

LA CHAUX-DE-FONDS

Président: Jean-Claude Nicolet
41, rue des Envers – 2400 Le Locle
Tél. 032 931 23 51 – Natel 079 272 94 84
E-mail: nicobus@bluewin.ch

Correspondant au journal: le comité
Local et stamm: Restaurant du Grand-Pont
118, avenue Léopold-Robert – 2300 La Chaux-de-Fonds

AGENDA 2015

- **Dimanche 20 septembre**
Tournoi de pétanque à Martigny
- **Jeudi 29 octobre**
Assemblée générale, à 18h30 au restaurant du Grand-Pont

Programme des activités pour l'année 2015

26 mars

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

11 avril

Dîner de section, circulaire envoyée avec IV mars

30 avril

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

28 mai

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

25 juin

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

Juillet

Vacances

27 août

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

24 septembre

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

29 octobre

Assemblée générale au Restaurant du Grand-Pont à 18h30

26 novembre

Comité au Restaurant du Grand-Pont à 14h00

Décembre

Vacances

GENÈVE

Président: Jean-Pierre Chèvre
Ch. du Banc-Bénit 38 – 1213 Petit-Lancy
Natel 079 202 89 01
E-mail : jp.chevre@bluewin.ch

Correspondant au journal: le comité
Local: Les Ouches, 20 rue Camille Martin - 1203 Genève

AGENDA 2015

- **Dimanche 20 septembre**
Tournoi de pétanque à Martigny

Un joyeux anniversaire à ...

André Wermuth, né le 19 mars
Kelifa Rechik, né le 20 mars
Raymond Brussino, né le 22 mars

Sisi O. Moulin, née le 4 avril



NEUCHÂTEL

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à Jean-Claude Moy ou Michel Bertholet, présidents d'honneur.

Chers Collègues et amis de Neuchâtel

Etant donné que votre section reste sans comité, les sections de Biel et de La Chaux-de-Fonds ont décidé de vous envoyer, par l'intermédiaire du journal INFOS-Vente, une convocation lors de chaque manifestation. Profitez-en, vous serez les bienvenus dans ces sections.

AGENDA 2015

- **Jeudi 11 juin**
Sortie (détail début mai)
- **Dimanche 20 septembre**
Tournoi de pétanque à Martigny
- **Jeudi 8 octobre**
Assemblée générale

Un joyeux anniversaire à ...

Xavier Bertholet, né le 30 mars

Roland Chedel, né le 9 avril
Jean Fallet, né le 9 avril





Courtoisie et savoir-vivre

Téléphoner

Le téléphone et le portable sont des moyens de communication pratiques et souvent indispensables, mais ils dérangent. Ils peuvent être la meilleure et la pire des choses ; il y a lieu d'en user avec tact et discernement. Voici quelques règles :

A retenir

- respecter la vie privée des interlocuteurs ;
- saluer et se présenter, dès que l'on est en ligne : "Bonjour Madame, Jean Polis à l'appareil..." et "Monsieur Polis" pour se présenter à des commerçants ;
- demander aussitôt si on ne dérange pas ;
- indiquer clairement le but de son appel ;
- dévier les appels lorsqu'on est en conversation ;
- si l'on n'est pas seul, avertir son correspondant et proposer de rappeler plus tard ;
- éviter les conversations longues et multiples dans des lieux publics ;
- éteindre le téléphone portable à l'église, au spectacle, au restaurant, lors d'une cérémonie et d'une réception privée ;
- c'est à la personne qui appelle de mettre fin à l'entretien.

A éviter

- appeler avant 8h30, 10h00 le week-end, et après 22h00 ;
- appeler pendant l'heure des repas ;
- recevoir un appel pendant un entretien professionnel ou privé, sans en avoir averti votre interlocuteur à l'avance et l'avoir prié de vous excuser ;

- demander à téléphoner en arrivant chez des amis, même en leur proposant de rembourser ;
- adresser des félicitations par téléphone pour un mariage, une naissance et, bien sûr, pour faire des condoléances qui doivent être toujours écrites ;
- annoncer une mauvaise nouvelle par téléphone, sauf dans des cas exceptionnels, comme une très grande distance par exemple ;
- laisser la sonnerie du portable enclenchée pendant une cérémonie (un enterrement, un mariage, un discours, un spectacle, une réception etc.) ;
- prolonger une communication en présence d'autres personnes.

Extrait *"d'usages du Monde"*

Bernard de Muralt



Pour obtenir ce livre :
 Licorne-Verlag - Case postale 638 - 3550
 Langnau
 Tél. 026.670.21.50, Fax 026.670.33.91
 e-mail : info@licorne.ch



LA VAUDOISE

Président: Philippe Reymond
 Route de Cuarnens 6 – 1308 La Chaux
 Privé 021 861 42 84 – Natel 078 901 98 97
 Fax 021 861 35 58 – E-mail: philippereymond50@gmail.com
Correspondant au journal: le comité

AGENDA 2015

- **Samedi 27 juin**
 Assemblée des délégués à Morges
- **Dimanche 20 septembre**
 Tournoi de pétanque à Martigny

Infos Seniors

Programme des « sorties » pour l'année 2015

27 mars
 Restaurant du lac de Sauvabelin

24 avril
 « Maison Thaï au Lac » à Vidy

29 mai
 Buvette de Saletta (au-dessus des Paccots)

26 juin

Sortie avec la section de Fribourg :

10h00 au zoo de Servion. Repas au Signal de Grandvaux

31 juillet

Train des vignes – « Hôtel du Monde » à Grandvaux

28 août

« La Principessa » à Belmont

25 septembre

Saint-Barthélémy

30 octobre

Restaurant de « L'hôtel de Ville » à Vuillerens

27 novembre

« La Poste » à Grandvaux

11 décembre

« Les Alpes » à Savigny

Nous réservons bien sûr le vendredi 7 août pour fêter dignement les 102 ans de notre ami Georges Maulaz.

Pour toute information complémentaire, s'adresser, comme habituellement, auprès de Sylvestre Blardone au 021/ 323 96 80 ou au 079/ 449 21 08

Un joyeux anniversaire à ...

Claude Iff, né le 17 mars

Jean-Paul Messieux, né le 17 mars

Armand Kohler, né le 18 mars

Constant Pittet, né le 21 mars

Aimé Jacot, né le 24 mars

Gaston Monney, né le 30 mars

Claude Mory, né le 12 avril



LA FRIBOURGEOISE

Président: Jean-Pierre Staehlin
 Route de la Gravière 8 – 1782 Cormagens
 Tél. + Fax 026 466 70 40 – Natel 079 301 23 84
 E-mail: jpstaehlin@bluewin.ch

Correspondant au journal: Olivier Eltschinger
 Tél. 079 292 76 40

Adresse postale: FAIR, Section La Fribourgeoise
 Case postale 563 – 1701 Fribourg

Local: Auberge d'Avry Rosé – 1754 Avry

AGENDA 2015

- **Du jeudi 4 au samedi 6 juin**
 Sortie de 3 jours dans la Loire (invitation suivra)
- **Dimanche 20 septembre**
 Tournoi de pétanque à Martigny
- **Samedi 9 octobre**
 Visite ouverte à tous les membres de la section (seniors et actifs)
- **Samedi 7 novembre**
 Assemblée générale, à 16h30 (lieu à définir)

Infos Seniors

Calendrier des rencontres pour l'année 2015

13 mars

Restaurant de la Gare à Coussent à 14h00

10 avril

Restaurant le Centurion à Grolley à 14h00

08 mai

Restaurant de la Gare à Coussent à 14h00

12 juin

Restaurant le Centurion à Grolley à 14h00

Juillet et août

Vacances

11 septembre

Bénichon au refuge de Montet dès 11h00

9 octobre

Sortie avec les actifs, visite des établissements de Bellechasse

13 novembre

Restaurant de la Gare à Coussent à 14h00

11 décembre

Restaurant le Centurion à Grolley dès 11h00 apéritif et repas

Albert Cotting

La vie de la section

Le 17 janvier, notre traditionnel apéro des Rois s'est déroulé à Rosé. Dans une ambiance agréable et conviviale, nous avons pu déguster d'excellentes pizzas !

(Suite page 12)





Listez vos domaines de compétence

Que faut-il aujourd’hui pour vendre ? Il ne suffit pas d’avoir des produits ou des services de qualité. Encore faut-il savoir en quoi les clients les trouvent bons !

Aujourd’hui, la plupart des produits et des services se distinguent très peu les uns des autres et les argumentations sont sensiblement identiques. Conséquence : les clients s’adressent en priorité aux fournisseurs susceptibles d’apporter à leurs difficultés particulières les meilleures solutions. Reste à préciser quels sont les domaines où ils vous considèrent comme les plus compétents.

Les questions ci-dessous vous aideront à clarifier vos domaines de compétence.

Attention ! L’objectif n’est pas d’y répondre de manière intuitive et automatique. Vous croyez bien connaître vos clients, mais au fil des années, leurs besoins ont changé. C’est à travers l’évolution de leurs commandes, leurs thèmes de réclamations, leurs commentaires lors de vos enquêtes de satisfaction que vous découvrirez qui ils sont et ce que vous leur apportez d’essentiel aujourd’hui. Consultez votre base de données clients : vous y trouverez toutes les réponses – actualisées et fondées – à vos questions.

- **Quelles sont vos diverses catégories de cibles ?**
- **Avec quelles cibles réussirez-vous le mieux ?**
- **Avec quelles cibles préférez-vous travailler ?**
- **Quels sont les types de produits et services demandés par vos cibles les plus intéressantes et les plus coopératives ?**
- **Quels sont les critères d’achat déterminants de ces cibles pour chaque type de produit ou service ?**
- **Quelles sont, chez ces cibles, les difficultés que vous savez le mieux résoudre ?**
- **Quels sont les besoins auxquels vous ne savez pas encore bien répondre ?**
- **Quels sont les principales qualités de vos produits, de vos services, de votre entreprise aux yeux des clients ?**
- **Quels sont leurs principaux défauts ou inconvénients ?**
- **Pourquoi choisissent-ils votre entreprise plutôt qu’une autre ?**

FV

« Les temps sont difficiles ! »

« Actuellement, nous nous trouvons dans une situation économique particulièrement difficile... » Si le client tire prétexte de la conjoncture économique pour décliner votre offre, donnez une nouvelle orientation à l’entretien de vente. Répondez par exemple :

- *C'est justement pour cela qu'il est nécessaire de trouver d'autres cibles avec de nouveaux produits.*
- *Si j'ai bien compris, vous devez réduire considérablement vos coûts. Nous pouvons vous aider à y parvenir.*
- *Il importe donc que vous réagissiez au plus vite. La société Durand réalise des économies considérables depuis qu'elle a investi dans nos machines...*
- *Qu'est-ce que cela signifie pour votre entreprise ?*

La réponse à cette question toute simple vous fournira aussi un nouveau point de départ.

FV





Nous remercions toutes les personnes présentent, qui ont contribué à la réussite de cette soirée.

Maintenant place à l'avenir, avec la sortie de 3 jours prévue du 4 au 6 juin, où nous nous rendrons dans la Loire. La baisse de l'Euro nous a permis de faire baisser le prix de cette sortie, comme vous le verrez avec l'information jointe au journal.

A bientôt

Votre Comité



La blague du mois

Un homme s'interroge sur le cadeau de Saint-Valentin qu'il achètera à sa femme.

Il décide de demander conseil à un ami:

– Je ne sais vraiment pas quoi lui acheter cette année, explique l'homme.

– Pourquoi ne lui remets-tu pas un certificat cadeau lui offrant deux heures de sexe intense pour réaliser tous ses fantasmes?

Je suis certain qu'elle sera très excitée de ce cadeau!, réplique son ami.

Ainsi, notre homme décide de donner son certificat cadeau très original.

Une semaine plus tard, les deux hommes se rencontrent à nouveau.

– Finalement, est-ce que tu as suivi ma suggestion du certificat cadeau?, demande son ami.

– Oui. Tu avais raison, ma femme était très emballée.

Elle m'a sauté dans les bras pour me remercier, m'a embrassé sur la bouche, puis est partie en courant vers la porte en hurlant:

« On se revoit dans deux heures! »

Olivier Eltschinger

Un joyeux anniversaire à ...

Olivier Eltschinger, né le 26 mars

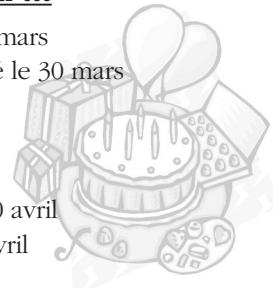
Raymond-Francis Savary, né le 30 mars

Pierre Glauser, né le 3 avril

Paul Mertenat, né le 4 avril

Jean-Pierre Bourqui, né le 10 avril

Francis Chatagny, né le 12 avril



VALAIS

Président: Alexandre Guex

Villa "Les Muguet" – Rte de la Rasse 3 – 1902 Evionnaz

Natel 079 643 64 50

E-mail: alex48@netplus.ch

Correspondant au journal: le comité

Local du stamm:

Restaurant Le Bistrot – Rue d'Oche 10 – 1920 Martigny

Tous les derniers jeudis du mois dès 11h00

Les 26 mars et 30 avril

AGENDA 2015

● **Samedi 30 et dimanche 31 mai**

Sortie La Salette (France)

● **Dimanche 30 août**

Raclette à Martigny

● **Dimanche 20 septembre**

Tournoi de pétanque à Martigny

Un joyeux anniversaire à ...

Raymond Chabbey, né le 17 mars

Edouard Dormond, né le 20 mars

Jean-Claude Romailler, né le 20 mars

Pierre Giroud, né le 22 mars



Norbert Fournier, né le 3 avril

Alexandre Guex, né 3 avril

Alfred Carrel, né le 5 avril





BIEL / BIENNE

En cas de nécessité, veuillez vous adresser à
Marcel Chuard, président d'honneur
Natal 079 308 74 21

Local du stamm:

Restaurant Romantica – Allmendstrasse – 2562 Port
Tél. 032 331.56.55 – tous les vendredis dès 17h30

Adresse postale :

Case postale 633 – 2540 Grenchen

AGENDA 2015

● Dimanche 20 septembre

Tournoi de pétanque à Martigny



La vie de la section

Nous vous attendons avec plaisir, tous les vendredis à notre Stamm, dès 17h30 au Restaurant Romantica, à Port, pour passer un très agréable moment de camaraderie, de détente et de rigolade.

Amicalement !

Marcel Chuard

Un joyeux anniversaire à ...

Jean-Claude Desmeules, né le 23 mars

Ralph Meyerhans, né le 24 mars

Jean-François Rufi, né le 8 avril



Conseils aux conducteurs chevronnés...
et à ceux qui le sont moins

Sécurité routière : ce qui changera cette année

L'année 2015 verra l'entrée en vigueur de nouvelles règles issues du catalogue de mesures Via sicura. But : moins de morts et de blessés.

Droit de recours des assurances RC

Celui qui aura causé des dommages, parce qu'il a roulé en état d'ébriété, qu'il était dans l'incapacité de conduire ou parce qu'il a commis un délit de chauffard, devra passer à la caisse dès le 1er janvier 2015. Les assureurs RC des véhicules automobiles seront en effet tenus de recourir contre la personne

responsable de l'accident. L'ampleur du recours tient compte de son degré de culpabilité et de sa situation.

Utilisation de boîtes noires

Les personnes, dont le permis a été retiré pour au moins douze mois ou pour une période indéterminée en raison d'une violation des limitations de vitesse, le récupéreront à la condition qu'elles conduisent exclusivement des véhicules automobiles, munis d'un enregistreur de données (boîte noire) durant les cinq années suivantes.



Il existe deux types d'appareils de ce genre : des enregistreurs d'accident qui récoltent des données pendant quelques secondes avant et après l'accident, ainsi que des boîtes noires qui enregistrent en permanence la vitesse et la position du véhicule. Leur prix peut varier fortement.

Cette mesure, et toutes celles qui suivent, seront introduites dans le courant de cette année. Compétent en la matière, l'Office fédéral des routes ne peut pour le moment pas donner d'indications plus précises, car les ordonnances d'application n'ont pas été élaborées, ni approuvées.

Ethylomètre anti-démarrage

Les conducteurs alcoolisés seront traités plus sévèrement. Ceux dont le permis de conduire a été retiré pour une durée indéterminée pour cause d'ébriété ne pourront le récupérer – après avoir suivi une thérapie et bénéficié d'un pronostic favorable – que s'ils conduisent des véhicules automobiles munis d'un éthylomètre durant les cinq années suivantes.

Avant de prendre le volant, ils devront souffler dans cet appareil. Le véhicule ne démarra sera que si le résultat du contrôle le permet. Le leader sur le marché dans ce secteur est l'entreprise Dräger. L'éthylomètre Interlock XT coûte 2500 francs. A cela s'ajoutent l'installation, qui revient à environ 500 francs, ainsi que les embouts buccaux.

Force probante du contrôle avec l'éthylomètre

Le contrôle au moyen de l'éthylomètre pourra désormais aussi être reconnu par la signature de l'intéressé et exploité par un tribunal pour des valeurs à partir de 0,8 pour mille ou plus. La prise de sang ne sera plus effectuée qu'exceptionnellement, par exemple à la demande de la personne examinée ou en cas de suspicion de consommation de stupéfiants.

Assurance qualité lors de la détermination de l'aptitude à conduire un véhicule

Le Conseil fédéral arrêtera des mesures d'assurance de la qualité uniformes à l'échelle suisse concernant la détermination de l'aptitude à la conduite. Les exigences médicales minimales seront mises à jour en fonction de l'état actuel des connaissances scientifiques et techniques (y compris la restriction de validité personnalisée du permis de conduire pour les seniors).

Formation complémentaire pour les conducteurs fautifs

La participation à un cours de formation sera obligatoire en cas de retrait de permis pour conduire sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants. Cela sera aussi valable pour les délinquants ayant une alcoolémie d'au moins 0,8 pour mille.

La mesure frappera par ailleurs les récidivistes dont le permis a été retiré pour d'autres raisons pendant au moins six mois.

TCS décembre 2014

Dino Nodari

* * * * *

* * * * *

* * *





Conseil juridique

Quelle couverture accidents pour les travailleurs à temps partiel ?

La loi fédérale sur l'assurance accidents prévoit la couverture obligatoire contre les accidents professionnels et non professionnels, pour les travailleurs à temps plein et les travailleurs à temps partiel qui accomplissent au moins huit heures de travail par semaine auprès d'un même employeur (art. la LAA, art. 8 al. 2 LAA et art. 13 OLAA). Pour les salariés occupés moins de huit heures par semaine, l'assurance accidents conclue par l'employeur, ne couvre que les accidents professionnels.

Accident de trajet

En principe, les accidents qui se produisent sur le trajet que l'assuré doit emprunter pour se rendre au travail, ou pour en revenir sont des accidents non professionnels (art. 7 al. 2 a contrario LAA). La loi prévoit cependant une exception : les accidents de trajet sont réputés accidents professionnels pour les travailleurs occupés moins de huit heures par semaine et qui ne sont pas couverts contre les accidents non professionnels. L'ordonnance précise que cette exception concerne le trajet entre le domicile et le lieu de travail (art. 13 OLAA).

Qu'en est-il du trajet pour aller ou pour revenir du travail si l'assuré occupé moins de huit heures hebdomadaires ne vient pas directement de chez lui, ou ne rentre pas directement à son domicile ? Selon le Tribunal fédéral, le chemin du travail visé par l'art. 13 OLAA, est en principe le trajet le plus court, effectué sans

interruption et accompli aux heures normales, cependant, une interruption d'au maximum une heure (voire plus en présence de « motifs qualifiés »), ne modifie pas la qualification d'accident de trajet couvert à titre d'accident professionnel pour un salarié non couvert contre les accidents non professionnels¹.

A contrario, un assuré – employé moins de huit heures par semaine – qui, après son travail, subit un accident sur le trajet qui le mène chez un proche dans un lieu éloigné de son domicile, n'est pas couvert contre les suites de cet accident non professionnel par l'assurance de son employeur : dans ces circonstances, il ne s'agit plus du trajet domicile-lieu de travail. L'assurance accidents de l'employeur n'a donc pas à intervenir, c'est la couverture accident selon la LAMal, conclue par l'employé, qui est ici concernée.

Limite de huit heures par semaine en cas de temps partiel irrégulier

Pour savoir si un employé effectue huit heures par semaine, alors qu'il travaille – pour un même employeur – de manière irrégulière (par exemple six heures, une semaine et dix heures une autre), il convient de déterminer si, en moyenne, il effectue au moins huit heures par semaine (dans notre exemple, l'employé serait donc aussi couvert en cas d'accident non professionnel).





Lorsqu'un employé ne travaille que certaines semaines, (par exemple, dans le cadre d'un contrat sur appel), comment calculer la limite de huit heures hebdomadaires ? Selon le Tribunal fédéral², seules les semaines au cours desquelles l'employé a effectivement travaillé – ne serait-ce qu'une seule heure – doivent être prises en considération pour calculer la durée hebdomadaire moyenne de travail. Ce calcul s'opère sur une longue période, trois ou douze mois, la solution la plus favorable à l'assuré devant être retenue.

Le Tribunal fédéral a encore précisé que seules les semaines entrant entièrement dans la période considérée (par exemple du 1^{er} août au 31 octobre 2013), doivent être prises en compte ; ainsi, la semaine qui commence le lundi 28 octobre 2013 n'entre pas dans le calcul si la période de référence se termine le jeudi 31 octobre 2013 (en milieu de semaine), puisque seuls quatre jours de cette semaine tombent dans ladite période.

Pluralité d'employeurs

Qu'en est-il du travailleur à temps partiel occupé par plusieurs employeurs ? Selon le Tribunal fédéral, la limite de huit heures hebdomadaires se calcule par employeur³. Ainsi, un employé qui travaille treize heures pour X et trois heures pour Y sera assuré par X contre les accidents professionnels et non professionnels tandis qu'il sera assuré par Y seulement contre les accidents professionnels.

Si cet employé subit un accident en revenant de chez X, il s'agit d'un accident non professionnel. L'assureur de X devra-t-il tenir compte du seul salaire assuré auprès de lui ou également du salaire perçu par l'employé pour son emploi chez Y ? La loi prévoit que « si l'assuré était au service de plus d'un employeur avant l'accident, il y a lieu de se fonder sur le total des salaires » (art. 23 al. 5 OLAA).

Le Tribunal fédéral⁴ précise que l'assurance compétente doit calculer l'indemnité journalière en prenant en compte l'ensemble des salaires perçus par l'employé, c'est-à-dire tant celui assuré auprès de cette assurance que le salaire perçu auprès d'autre(s) employeur(s) et ce même si l'assuré travaille moins de huit

heures par semaine chez le(s) autre(s) employeur(s) et ne paie donc pas de prime pour accidents non professionnels sur les salaires perçus chez ce(s) autre(s) employeur(s).

Si cet employé subit un accident en revenant de chez Y (chez qui il ne travaille que trois heures par semaine), il s'agit également d'un accident non professionnel. En effet, l'art. 7 al. 2 LAA (accident de trajet réputé accident professionnel pour les travailleurs occupés moins de huit heures par semaine) constitue une exception destinée uniquement aux travailleurs qui n'ont aucune couverture contre les accidents non professionnels⁵. Par conséquent, si un assuré est occupé au moins huit heures par semaine par au moins un employeur, un accident de trajet constitue un accident non professionnel.

Dans notre cas, l'assureur de Y, qui ne couvre que les accidents professionnels, ne doit donc aucune prestation⁶. Conformément à l'art. 99 OLAA, c'est l'assureur de X (chez qui notre employé est assuré contre les accidents professionnels et non professionnels) qui interviendra⁷.

1 ATF 134 V 412, consid. 3 et 4

2 Arrêt du Tribunal fédéral 8C_859/2009 du 29 juillet 2013, publication ATF prévue

3 ATF 134 V 412, consid. 2.3

4 ATF 139 V 148

5 ATF 139 V 148, consid. 7.1 et 6.2.3 ; voir aussi arrêt du Tribunal fédéral 8C_1029/2010, consid. 2.2.3

6 Arrêt du Tribunal fédéral 8C_1029/2010, consid. 2.2.4

7 Voir recommandation no 6/84 de la Commission ad hoc sinistres LAA, www.sw.ch/fr/politique-et-juridique/juridique/recommandations-de-la-commission-ad-hoc-sinistres-laa

*Entreprise Romande
Geneviève Ordolli, SAJEC
Docteure en droit*

