

JOURNAL DES

arts et métiers

CHF 2.50
AZB 3001 Berne

LE MENSUEL DES PME ROMANDES

PV 2020 - La campagne contre Prévoyance vieillesse se termine le 24 septembre. Votez NON à la fausse réforme et une montagne de problèmes non résolus. Il faut remettre l'ouvrage sur le métier.

Dernière ligne droite

Nous sommes tous unis derrière une alliance – une alliance entre générations – afin de trouver des solutions pour l'avenir. Or celle qui est proposée par cette réforme de la Prévoyance vieillesse 2020 accumule les contradictions. Une besogne bâclée et non durable qu'il faudrait s'empresser de corriger avant que des trous ingérables ne finissent par miner les finances publiques. Au Parlement, le centre-gauche a fait passer la soupe par une seule voix. C'est une catastrophe, car au lieu d'assainir nos assurances sociales, nous ne ferions que nous endetter.

Les raisons de rejeter PV 2020

Les arguments contre sont variés, voici pour rappel ceux qui nous ont semblé les plus importants:

- **Trahison des jeunes:** le développement de l'AVS tel qu'il est proposé coûtera des sommes astronomiques. Les jeunes et les générations suivantes devront passer à la caisse pour payer cette absurdité.
- **Retraités actuels punis:** seuls les nouveaux rentiers recevront une rente plus élevée. Les personnes actuellement au bénéfice de l'AVS deviendraient des rentiers de 2^e classe!
- **Financement douloureux:** cette réforme apparente coûtera chaque année plus de cinq milliards de francs. Les consommateurs seront mis à contribution par la TVA et les déductions salariales également augmentées. Mais l'objectif rate sa cible



Du point de vue de l'usam et de l'alliance des générations, nous devons rejeter cette fausse réforme qui accumule les injustices et les déséquilibres. PHOTO: OSI

puisque l'AVS ne pourrait jamais être assainie de cette manière!

- **Antisociale:** la réforme profite aux mauvaises personnes. Elle redistribue en ponctionnant les pauvres pour redonner aux riches. C'est le monde à l'envers! Les nouveaux rentiers les plus riches profiteraient d'une augmentation de 226 francs par mois, même s'ils n'ont pas besoin de cet argent. En revanche, les néo-retraités en couples dotés de budgets plus modestes devraient se contenter de 140 francs. Les plus pauvres – touchant des prestations complémentaires (PC) – ne recevraient rien du tout.

Pourquoi? Chaque franc d'AVS reçu en plus serait déduit des PC. Et leur pouvoir d'achat diminuerait, puisque les taxes à la consommation augmenteraient également. A cela s'ajouterait encore la baisse de rendement des caisses de pensions. La misère...

- **Economies drastiques:** la Confédération devrait injecter 700 millions de francs par année dans les caisses de l'AVS. De l'argent qui pour l'instant, n'est pas là et qu'il faudrait trouver. Autant dire des mesures d'économie douloureuses pour la suite, c'est programmé! Et le jour arrivera où il faudra couper dans la formation.

...c'est qu'une véritable réforme nous attend et que le meilleur moyen d'y parvenir, c'est juste de voter NON à ce projet déséquilibré. Durant cette campagne, nous avons fait parler de nombreux entrepreneurs et décideurs politiques de tout le pays, y compris de Suisse romande. Dans cette édition, l'interview du radical **Sergei Aschwanden** (lire page 2), ce médaillé olympique et champion de judo s'est engagé courageusement dans la campagne du NON. Quant à l'expert fédéral en caisses de pension, **Jean-Michel Hainard**, il nous écrit, préoccupé par la montagne de difficultés que masque ce projet (lire page 22). Enfin, sur notre site Internet et dans le «Calendrier de l'injustice», sur Facebook, vous retrouverez tous ces Romands qui nous ont soutenus, comme le conseiller national Philippe Nantermod et les Jeunes PLR Antoine Verdon, Jérôme Monnat et Manuel Wildhaber. (Pour un panorama global des différents arguments, lire également nos pages 4 et 5).

IRO mentor club
INVENTION ROMANDIE

Avec l'IRO mentor club il se passe toujours quelque chose chez Narcisse Niclass et Monique Brasey à Nierlet-les-Bois, également siège de la C-PIC: www.c-pic.ch

JOUR DE FÊTE

Jour de fête chez les inventeurs romands

C'était le 31 juillet dernier. Les inventeurs de l'association IRO s'étaient réunis pour échanger autour d'un feu de joie – avec une longueur d'avance sur celui du 1^{er} août. A Nierlet-les-Bois (FR), ils ont refait le monde à leur manière. Retrouvez quelques-uns des participants à cette soirée dans nos pages (lire pp. 13, 14 et 16).

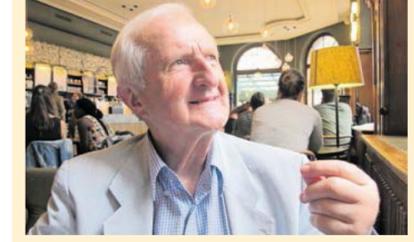


SOMMAIRE

HISTOIRE INDUSTRIELLE -
L'ingénieur Pierre Meier et la Frifri 114 perfectionnée.
PAGE 13



EXPORTATIONS - Conseils de Hans Werhonic pour réussir au plan humain.
PAGE 16



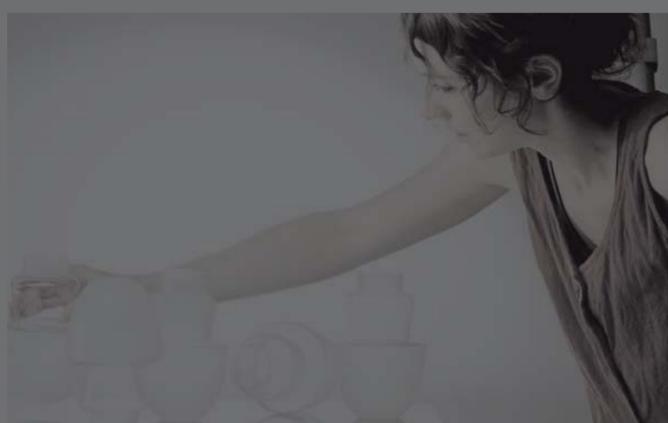
FORMATION PROFESSIONNELLE - L'usam s'engage de manière proactive au côté des organisations du monde du travail (Ortra) et ne supporte pas que le partenariat soit mis à mal. Une dérive...

Cultiver un vrai partenariat

La formation professionnelle est l'affaire de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail (Ortra). Les trois partenaires doivent avoir le même pouvoir et entre eux devrait régner une stricte égalité. C'est ancré dans la loi sur la formation professionnelle depuis 2004. Or tel ne semble plus être le cas. C'est l'avis de Christine Davatz, vice-directrice responsable à l'usam du secteur de la formation professionnelle. «Le système ne fonctionne que si l'égalité entre les trois partenaires est garantie!»

Des blocages surprenants

«Or ce n'est plus le cas depuis que la Confédération et les cantons veulent garder la main», explique Hans-Ulrich Bigler, directeur de l'usam. C'est par exemple le cas lorsqu'une commission pour le développement des métiers et l'assurance qualité –



Encore trop d'écueils pour les organisations du monde du travail. Trop souvent, la Confédération et les cantons veulent tirer la couverture à eux. PHOTO: DR

au sein de laquelle les trois parties sont représentées – effectue des recommandations. L'association professionnelle donne son accord. Mais tout le processus est ensuite bloqué parce que la Conférence suisse des

offices de formation professionnelle (CSFP) recommande de rejeter ces recommandations.

Plus d'ouverture à Berne!

«Et en fin de compte, on n'arrive pas à respecter une solution qui respecte l'avis des trois parties», lance Christine Davatz. Pour cette spécialiste de formation, et pour Hans-Ulrich Bigler, la Confédération doit faire preuve de plus d'ouverture et de transparence. «Tout le monde doit tirer à la même corde et mettre les problèmes sur la table pour que nous puissions en parler», estime le conseiller national (PLR/ZH). Et Christine Davatz de conclure: «Si nous n'y parvenons pas, nous assisterons au retrait des entreprises qui ne peuvent pas comprendre pourquoi, dans le contexte actuel, il est si difficile de procéder à quelques changements.»

CR

ANNONCE

travailler avec les pme

valiant

9 772297 593015 09

HISTOIRE INDUSTRIELLE - Originaire de Courgenay, Pierre Meier raconte comme il a inventé une nouvelle machine pour simplifier certaines étapes de l'assemblage des friteuses Frifri. Un créatif qui s'est trouvé au bon endroit et au bon moment pour innover...

L'ingénieur et ses purs moments créatifs

C'est l'histoire d'un homme qui a mis au point une nouvelle machine sur la base de l'observation de la réalité. N'attendez pas un récit dans lequel l'éclair du génie frappe un pauvre inventeur qui attend la reconnaissance éternelle, vivant dans une mansarde. Ni une anecdote dans le style de la pomme qui chute du pomier sur la tête de Newton, comme le présentait l'auteur de bandes dessinées feu Marcel Gottlieb dit Gotlib (1934-2016).

«Je marchais dans les travées...»

Rien à voir avec l'allégorique. Du reste, Pierre Meier ne se souvient pas très bien du contexte dans lequel la nouvelle idée a pointé le bout de son nez dans son cerveau: «un nouvel outil de découpage et emboutissage doté d'une presse». Après une plongée dans ses archives personnelles, cet ingénieur chargé à l'époque de deux chaînes de montage de l'usine Frifri Aro SA à la Neuveville ne retrouve même pas la date de lancement du projet. Tout juste ses bulletins scolaires, les certificats de travail, son CFC de mécanicien outilleur (Azura à Moutier) et son diplôme d'ingénieur (Technicum de Bienne). Sans oublier le carnet avec les timbres du syndicat!

«C'était probablement en 1977. J'imagine que je devais marcher dans les travées. A un moment donné, en regardant les pièces passer d'un employé à l'autre, grâce à un panier, j'ai eu cette idée et je l'ai proposée à la direction. J'ai pu travailler quelques mois dessus. Mon directeur me demandait souvent des nouvelles pour savoir si le projet avançait. Evidemment, il me fallait travailler sérieusement pour que cela tienne la route.» Une friteuse Frifri (modèle 114) se compose à l'époque d'un bac doté d'un corps de chauffe, d'un couvercle avec sa poignée et d'un panier sur lequel un manche pouvait être fixé afin de remuer les frites et les égoutter à la sortie. La pièce qui nous intéresse (photo) se décompose en deux parties, soudées électriquement, l'une à l'intérieur, l'autre à l'extérieur du panier en treillis.

Imaginons un nouvel outil

«Avant cela, il fallait une première personne pour découper la pièce à l'étampe. Une deuxième perçait trois trous. Et il y avait encore trois à quatre opérations pour la découpe et le pliage. On pouvait clairement faire mieux en remplaçant ces multiples reprises manuelles par un seul outil.»

Il s'agissait d'imaginer un nouvel outil de découpage et emboutissage en continu sur une presse. «Imaginons une bande d'acier avance en séquence entre les mâchoires de l'outil de découpage-emboutissage fixé et actionné par une presse, raconte l'ingénieur. Après les deux ou trois étapes la pièce est formée sans aucune reprise manuelle. Un second outil comparable a été réalisé pour la pièce extérieure de cette fixation.» Dit comme ça, sur le coin de la table du salon, ça a l'air plutôt simple! «Je n'ai pas souvenir d'avoir dessiné un seul plan, je n'étais pas dessinateur. J'ai dû la fabriquer sur la base de croquis.»

Une vraie réussite! La machine a fonctionné dix ans au minimum, probablement jusqu'à la reprise de l'usine Franke à un groupe américain dans les années 2000. Avec fusion, délocalisation en Italie et destruction du bâtiment. On voit d'ici la machine



Pierre Meier à Villars-sur-Glâne. La friteuse Frifri, modèle 114. Et la pièce pour laquelle l'ingénieur a imaginé un nouvel outil de découpage et d'emboutissage, en 1977.

PHOTO: OGI

à bande passante qui accélère, le tapis avec les pièces, les ouvriers qui peinent à maintenir le rythme, jusqu'à l'explosion du système! Tout ce qui évoque le film «Les Temps modernes» de Charles Chaplin, projeté en version rénovée en grande pompe à Turin (autre site post-industriel automobile longtemps sinistré) avec orchestre, le 31 décembre 2016. Mais non, la machine à Meier n'a pas eu cet effet. «Il n'y a eu aucun licenciements suite à l'introduction de cette simplification des opérations sur les chaînes de montage. Au contraire, il y avait bien assez de boulot, d'autant que ces friteuses se vendaient bien.»

Un geste de reconnaissance

Le catalogue de la défunte usine proposait en effet des modèles pour les familles, mais aussi les friteuses professionnelles pour la restauration. «Nous en fabriquons une centaine par jour. Je ne suis pas sûr qu'on y arriverait aujourd'hui!»

Les bons jours, Pierre Meier annonçait la couleur. «Lorsque nous aurons atteint les 116 exemplaires à produire aujourd'hui, vous pourrez rentrer chez vous. Nos ouvrières finissaient parfois quinze à vingt minutes plus tôt. Au directeur, j'expliquais que nous avions battu un record. Leur donner congé, c'était un geste de reconnaissance, les gens nous le rendaient bien.»

A une époque à laquelle on changeait d'entreprises comme de chemises, il arrivait que l'on prenne ses vacances avant de débiter une nouvelle activité. Il est donc peu étonnant que la trajectoire de Pierre Meier l'ait par la suite emmené vers d'autres univers. Curieux de nature, il se passionne pour l'informatique naissante, la vente, la formation d'adultes. Aujourd'hui retraité, il souhaite transmettre ce qu'il a appris en donnant aux jeunes des rudiments d'informatique, apprendre de nouvelles langues, voyager...

Contredire les experts

Revenant sur son entrée dans le monde du travail, il évoque un stage chez Louis Lang en 1971. Son patron lui avait demandé d'aller passer un test «psychotechnique» à Bienne. Le verdict des experts tombe au bout d'une journée: «Pas à même de faire des études.» Stupeur! Avec le recul, Pierre Meier chausse ses lunettes et

sourit. «Les études, je les ai faites sans l'aide de mon patron d'apprentissage. Je le remercie encore aujourd'hui de m'avoir donné cette magnifique impulsion.»

Sur la table de son salon, il étale les diplômes obtenus et les certificats de travail élogieux, mentionnant le développement de machines évoqués dans cet article. «Toute ma vie, j'ai

mis en place des énergies pour contredire ces experts!»

François Othenin-Girard

ANNONCE

IRO **mentor club**
INVENTION ROMANDIE

Avec l'IRO mentor club il se passe toujours quelque chose chez Narcisse Niclass et Monique Brasey à Nierlet-les-Bois, également siège de la C-PIC: www.c-pic.ch

secours administratifs:
12,8 KILOS.

Là maintenant,
ces 12,8 kilos rentreraient facilement dans votre mobile.

APP
Tous vos documents d'assurances dans une app

Groupe Mutuel
Assurances
Versicherungen
Assicurazioni

Santé® Vie® Patrimoine® Entreprise®

Assuré. Là. Maintenant.

Les assureurs membres du Groupe Mutuel

INNOVATION - Née cet été, BaoObab propose une relecture autour de la notion de cadeau d'entreprise. Revenus de Chine avec des idées plein la tête, Philippe Nasr et Anne-Lise Dequenne s'autofinancent, mais la start-up recherche des investisseurs.

Jeune pousse romande à «liker»

Ils sont jeunes et se lancent. Né en 1993 à Genève, Philippe Nasr et sa compagne Anne-Lise Dequenne (*absente lors de l'interview, ndlr*) veulent innover dans le domaine du cadeau d'entreprise et du cadeau d'affaire: «Notre clientèle cible, ce sont les PME jusqu'à 50 employés qui cherchent à représenter physiquement leur marque auprès de leur clientèle ou lors d'événements, explique Philippe Nasr. Nous visons aussi les jeunes entreprises qui ont besoin de créer une image de marque et développer fortement leur clientèle et leur visibilité.»

Forte envie d'entreprendre

«Durant nos études, c'était incroyable de voir à quel point la plupart des étudiants ne voyaient pas l'entrepreneuriat comme une possibilité de carrière», lance Philippe Nasr en dégustant un petit café à Lausanne. Entré à «sciences po» à Genève pour faire du journalisme, Philippe s'implique à l'AIIESEC, dont il devient vice-président Projets, puis président du comité local. «Nous avons mis sur pied un forum startup, modeste mais viable, qui a suscité l'intérêt des étudiants, ce qui était notre but, raconte-t-il avec une once de fierté. Après trois éditions, j'ai remis le flambeau...»

En terminant ses études au bout du lac (Léman) en juin 2016, il tombe sur une annonce et réalise que la Chine ne l'attire pas d'emblée. Mais il se ravise et envoie tout de même sa candidature pour un séjour organisé par le centre ICL (pour Integrate Chinese Life). L'idée est de sensibiliser des jeunes à l'économie chinoise et au mandarin. Sélectionné parmi 256 étudiants, avec un apprenti et deux étudiantes, l'une de la HEIG-VD

et l'autre de HEC-Lausanne - sa future compagne -, il s'envole pour l'Empire du Milieu.

Cadeaux de PME: quelle banalité!

Arrivé à Shanghai, il s'active à la Chambre de commerce suisse et parvient à étendre son stage, de deux à neuf mois, prenant des cours de chinois le matin, travaillant à la Chambre l'après-midi. Un éloignement qui contribue à la maturation

du projet. «BaoObab est basé sur le constat que les PME proposant des objets promotionnels manquent d'écoute face aux besoins précis de leur clientèle, leurs catalogues d'objets sont d'une banalité affligeante. En revanche, la Chine regorge de trouvailles intrigantes aux yeux des Suisses.»

Philippe Nasr pose sur la table une petite boîte métallique dans laquelle on trouve un «handspinner» développé pour son premier client, le Swiss Center de Shanghai, à 300 exemplaires, à l'occasion d'un grand raout. «Il fallait exprimer l'innovation, la tradition suisse et les relations Suisse-Chine», résume-t-il en faisant tourner l'objet silencieusement. Il arbore les drapeaux chinois et suisse, évoque un couteau suisse ou une pièce horlogère: stabilité, prospérité, durabilité, rapidité et continuité.

Le deuxième produit (photo) ressemble à une galette en savon, lisse, odorante. C'est une céramique que BaoObab développe pour un nouveau client. «Nous avons aussi une petite pyramide musicale qui grâce à un système d'aimants, se trouve en lévitation.»

Pourquoi BaoObab et cette graphie curieuse? «Il s'agit d'un 8 couché à plat évoquant l'infini, «Ba» signifiant

l'infini en chinois, précise Philippe Nasr. De plus, c'est un arbre dont on dit qu'il pousse à l'envers: nous voulons inverser l'approche, partir du client et non du catalogue.»

Sympa, mais que proposent-ils? «Une séance de réflexion gratuite de 45 minutes sur les valeurs de leur entreprise, le produit et les receveurs, détaille le jeune entrepreneur. Puis, nous revenons avec deux à cinq produits personnalisés exclusifs et qui correspondent parfaitement à l'image souhaitée: de nouveaux objets, souvent peu connus sur le marché européen qui créent un effet de surprise et du bouche-à-oreille.»

Et ont-ils les moyens de décoller? «Jusqu'ici nous nous autofinancions. Nous recherchons un financement d'environ 200 000 francs pour un développement sur trois ans. Notre recherche de financement passera par les organismes de soutien ou par le biais d'investisseurs.» Basé à Genève, Philippe Nasr et Anne-Lise Dequenne visent pour commencer une expansion dans toute la Suisse romande. «Dès que nous aurons les ressources nécessaires, nous couvrirons la suisse alémanique.» Ambitieux? Une affaire à suivre. Ou à liker, c'est selon!

François Othenin-Girard



Philippe Nasr, cofondateur de BaoObab. En haut à droite, le handspinner du Swiss Center Shanghai. Et en bas, le médaillon «qui sent bon» en céramique. PHOTO: OGI

ANNONCE

sunrise.ch/business

IRO **mentor**
club
INVENTION ROMANDIE

Avec l'IRO mentor club il se passe toujours quelque chose chez Narcisse Niclass et Monique Brasey à Nierlet-les-Bois, également siège de la C-PIC: www.c-pic.ch

L'aéroport de Z...
est déjà sur le
meilleur réseau.

Quand nous rejoignez-vous?

Demandez conseil par téléphone au 0800 555 552.

connect
VAINQUEUR DU TEST
Test du réseau Sunrise
de téléphonie mobile N° 1/2017
www.connect.de/netztest

connect
EXCEPTIONNEL
Test du réseau Sunrise
de téléphonie mobile N° 1/2017
www.connect.de/netztest

MARCHÉS EXTÉRIEURS - Quels sont les facteurs qui permettent de réussir une expansion à l'international? Voici une partie de la méthode du Fribourgeois Hans Werhonig, qui a roulé sa bosse aux quatre coins de la planète. Avec humour et savoir-vivre.

Maîtriser les arcanes de l'export

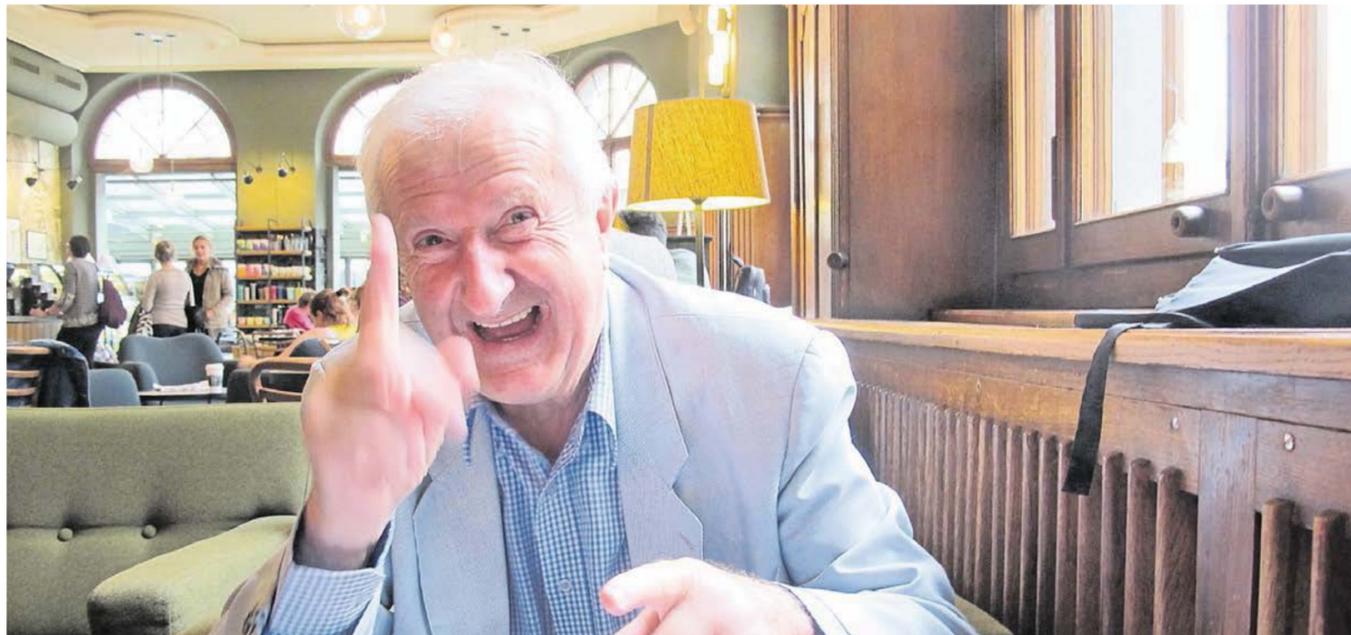
Une vraie méthode, pas juste quelques «slides» balancés sur la table. Le jour de notre rencontre, fin août dans un café fribourgeois, Hans Werhonig s'était joliment préparé. Voici les conseils qu'il nous donne, son point de vue pour exceller sur les marchés extérieurs et partir, pour son entreprise, à la conquête du monde. Un cadeau précieux venant d'un homme de 80 ans qui a roulé sa bosse sur toute la planète bleue. Ce Senior Partner fribourgeois fut à la tête du groupe West East Interaction Group et auparavant, responsable de toutes sortes de départements dans une foultitude de pays pour de nombreuses sociétés. Ce vrai pro du caoutchouc synthétique sait à peu près tout acheter et tout vendre. Il dispose d'un large réseau de contacts à l'international, car, toute sa vie, il a su détecter et nommer des jeunes qui montaient. Aujourd'hui, il continue de voyager et au lieu de suivre l'actu, il la précède parfois.

Savoir raconter des histoires

Pour réussir à l'international, il faut selon lui tout d'abord pouvoir compter sur des qualités personnelles et donc disposer d'une personnalité adaptée. On dirait le CV du beau-fils idéal, celui qui relancera votre entreprise à l'exportation. «Vous devez être soigné et bien habillé, well groomed, disent les Britanniques et savoir faire preuve de discrétion. Vous serez discipliné, mangerez frugalement, boirez avec modération.» S'exprimant dans un français et un anglais impeccable, Hans Werhonig ponctue son propos de petits coups d'œil entendus et de mimiques qui créent un climat d'empathie. On sent qu'il a fait des ravages. «Sachant être aimable tout en étant loyal, vous montrerez de la fermeté et de la ténacité, en évitant la confrontation, poursuit-il. Enfin, vous aurez du tact et de l'humour, sachant parler de choses et d'autres, des enfants, de la cuisine et de vacances - mais pas de politique.» Un vrai diplomate. «Enfin, vous devez aussi parfois savoir être un entertainer pour les autres, quelqu'un qui sait raconter des histoires ou quelque chose d'amusant. Dans certains pays, vos interlocuteurs se sentent parfois un peu isolés socialement.» Devenir un as du small talk, cela peut aussi s'apprendre.

Les années au Swiss Mercantile

Curieux de tout, Hans Werhonig continue de lire chaque jour d'innombrables publications. L'Iran, le Pakistan, la Turquie et l'Inde, mais aussi le Sri Lanka, la Syrie, le Liban, tous les pays d'Afrique (sauf la Lybie!), ce grand voyageur en parle inlassablement et de sa mémoire jaillissent d'innombrables anecdotes. Né en 1937 à Zurich, il part à Paris auprès de l'Ecole suisse des employés de commerce, puis à Londres, où il vit et travaille cinq ans et fréquente le Swiss Mercantile College. Des filières qui permettaient autrefois aux jeunes Suisses de se familiariser avec une culture d'affaires globale. Mais les qualités personnelles ne font pas tout. Pour Hans appelez-moi Hans, il est tout aussi important de connaître sur le bout des doigts la compagnie pour laquelle on travaille, ainsi que les produits. Mais alors vraiment à fond. «Le réseau de contacts à l'interne doit être solide et le jeune homme ou la jeune femme qui veut s'activer à l'international



Hans Werhonig ponctue son propos de petits coups d'œil entendus et de mimiques qui créent un climat d'empathie. «Un bon exportateur évite la confrontation. C'est un as du small talk!»

PHOTO: OGI

doit pouvoir compter sur le soutien du management de ses pairs et des subordonnées. Un soutien inconditionnel.»

Prenez des notes sur un carnet

Et puis, il y a les choses qui s'apprennent. «On collectionne les informations sur les marchés. Cela se fait en menant des entretiens et en posant beaucoup, beaucoup de questions. Il faut aller au fond des choses, prendre des notes pour, chaque soir, mettre le tout au propre. Sinon, en une semaine, vous aurez tout oublié.» C'est le nerf de la guerre, ce détail que vous aurez et que votre concurrent n'aura pas. «Lors de ces entretiens, éteignez votre téléphone portable et écrivez sur un carnet!»

Gestion du savoir. Tout savoir sur les clients potentiels dans la région. Mais alors tout, en croisant l'info et au besoin en la recoupant. Leur statut, leur standing, leurs potentiels. Le bon exportateur saura fixer sa part de marché en sélectionnant les clients dont la croissance sera la plus rapide. Il sera attentif à la situation globale, analysera les statistiques disponibles, trouvera des données que personne d'autre n'aura dénichées. Lira toute la littérature, présente et passée. Participera à des conférences, à des réunions de chambres du commerce, nouera des liens. Ce faisant, il se construira un premier cercle de contacts à l'intérieur et également à l'extérieur de son domaine.

Comprendre où ça bloque

La maîtrise de la logistique est cruciale. Savoir, au moment de faire une offre, à quelles conditions des envois peuvent se faire de manière réaliste. Maîtriser les documents - qui doivent être remplis par des gens qui ne commettront pas nécessairement des erreurs s'ils sont «éduqués» dans ce sens. Tout ce que vous devriez savoir sur un FOB, un CIF, les Documentary Credits (L/C), les Bill of Lading (B/L), Certificate of Origin, Clean Report of Findings. Il faut pouvoir aider et donner de l'information à chaque étape. Pour éviter que toute la marchandise soit bloquée dans tel port (c'est notoire!) et qu'il faille envoyer quelqu'un sur place. Devenir le conseiller de ses clients permet toujours de simplifier les négociations.

Réclamations. Tout le monde sait (mais pourquoi oublier de le mettre en pratique) que les réclamations sont de merveilleux outils qui four-

nissent à toute société l'occasion de s'améliorer. Elles doivent être traitées avec beaucoup de soin, la recherche d'informations doit être exhaustive.

Le client qui vous donne le plus de difficultés peut très bien un jour devenir votre meilleur ami.

ANNONCE



Avec l'IRO mentor club il se passe toujours quelque chose chez Narcisse Niclass et Monique Brasey à Nierlet-les-Bois, également siège de la C-PIC: www.c-pic.ch

07:20

Votre patron est victime d'un accident.

Là maintenant,

vous vous souvenez que votre patron, c'est vous.

Groupe Mutuel Entreprise®

Assurance-accidents



Assuré. Là. Maintenant.

Santé® Vie® Patrimoine® Entourage®

Les assureurs membres du Groupe Mutuel