

## Les Matinales de l'UNAM

### L'importance du service pour une PME des arts & métiers

- Quand : vendredi 22 septembre à 7h30 (accueil des participants à 7h15) → Fin à 9h00.
- Où : Hôtel Alpes et Lac, Place de La Gare 2, 2000 Neuchâtel

« Avoir le sens du service » permet à des PME de mieux fidéliser leurs clients ou d'en acquérir plus facilement. Dans les arts & métiers, le service permet aussi de distinguer les PME plus sensibles à la satisfaction de leurs clients que les autres. C'est quelquefois dans des situations plus tendues que l'on reconnaît une entreprise ayant une orientation client bien développée. Au cours de cette troisième Matinale de l'UNAM, une mini-introduction académique (mais très accessible) permettra d'aborder le service dans un sens général. Puis une patronne et deux patrons expliqueront ce que signifie le service dans leurs PME. Enfin, une discussion générale et des échanges d'expériences pourront débiter entre les participants.



**François Courvoisier**  
Professeur HEG Arc

**Brigitte Leitenberg**  
Meubles Leitenberg

**Romain Vuilleumier**  
La Voile

**Sébastien Frey**  
ElectroPro

#### Programme

- Salutations et mise en perspective — **Damien Cottier**, Président UNAM
- Importance du Service dans le développement des affaires d'une PME — **François Courvoisier**, Dr ès sciences économiques, Professeur honoraire à la Haute école de gestion Arc
- « Le service pour un magasin de meubles, c'est quoi ? » **Brigitte Leitenberg**, Co-directrice de Meubles Leitenberg et Vice-Présidente de la FNCID
- « Le service dans un restaurant, c'est quoi ? » **Romain Vuilleumier**, Propriétaire du Restaurant la Voile à Neuchâtel
- « Le service pour une entreprise d'électricité, c'est quoi ? » **Sébastien Frey**, Directeur d'ElectroPro SA et Président d'EIT-Neuchâtel
- Questions des participants et discussion — Tous
- Liens et conclusion — **Charles Constantin**, Secrétaire UNAM
- Réseautage — Tous

Le prix pour la participation à une édition des Matinales de l'UNAM se monte à CHF 40.-. (CHF 60.- pour les non-membres). Le montant est encaissé sur place. En cas de désistement après le délai d'inscription, la finance d'inscription sera considérée comme due et non-remboursable.

→ Inscription d'ici le 15 septembre 2023 sur [www.unam.ch/matinale-unam-importance-service](http://www.unam.ch/matinale-unam-importance-service)

#### A vos agendas !

La dernière Matinale de l'UNAM aura lieu le 23 novembre 2023. Elle traitera d'une autre problématique transversale qui concerne les membres de l'UNAM.