



**SME
PACKAGES**
SERVICE

**POUR L'AMÉLIORATION
CONTINUE DE L'EXPIÉRIENCE
DE VOS CLIENTS AU SEIN
DE VOTRE ENTREPRISE !**



**VOS CLIENTS VIVENT-ILS
UNE EXPIÉRIENCE DE QUALITÉ
LORSQU'ILS VIENNENT
DANS VOTRE BOUTIQUE ?**

**CONNAISSEZ-VOUS L'OPINION
DE VOS CLIENTS SUR VOS
PRODUITS ET VOS SERVICES ?**

**SAVEZ-VOUS CE QUE VOTRE
CLIENTÈLE PENSE DU RAPPORT
QUALITÉ-PRIX DE VOS PRODUITS
ET DE VOS SERVICES ?**



L'expérience client a pris de plus en plus d'ampleur et les exigences des consommateurs sont croissantes. Le cycle de vie des produits et des services se raccourcit et les exigences de la clientèle est difficilement prévisible. Par ailleurs, les consommateurs sont confrontés à une offre qui ne cesse de croître. Afin de fidéliser vos clients, il est primordial de leur offrir une expérience adaptée aux attentes des consommateurs, tout en continuant à les séduire. D'où l'importance d'intégrer l'optimisation de l'expérience client dans une stratégie globale de développement.



POURQUOI DEVRAIS-JE FAIRE APPEL AUX SME PACKAGES – SERVICE ?



Fidéliser vos clients existants est souvent moins coûteux que d'en acquérir de nouveaux. Grâce aux **SME Packages – Service**, obtenez des propositions SMART qui pourront directement être mises en place au sein de votre entreprise, afin de faire vivre une expérience inoubliable à vos clients, selon des axes déclinés en autant de « packages » :



● **Atmosphère** : parcours client, ambiance de votre espace commercial...



● **Relation clientèle** : compréhension des besoins de votre clientèle, personnalisation du service, interactions et attitude à adopter avec vos clients.



● **Produits** : cohérence entre l'offre, la cible client et le rapport qualité-prix de vos produits et de vos services...



QUELLES SONT LES ÉTAPES ?

1

Pré-analyse de votre situation actuelle

Vous prenez rendez-vous à la House of Entrepreneurship de la Chambre de Commerce ou avec le service eHandwerk de la Chambre des Métiers (pour les entreprises artisanales), afin de bénéficier d'une pré-analyse de votre situation actuelle en termes de services et pour identifier des actions prioritaires.



2


Définition de votre package et choix du prestataire

Vous choisissez votre package ainsi que le prestataire, qui répond le mieux à vos attentes. Vous définissez ensemble un devis d'un montant compris entre 6.650 € HTVA et 25.000 € HTVA.




3

Introduction et validation de votre demande d'aide



Votre candidature est remplie par un conseiller de la House of Entrepreneurship ou un conseiller eHandwierk (pour les entreprises artisanales). La Direction générale des Classes Moyennes du Ministère de l'Économie analyse et valide votre candidature. Un accusé de réception sera envoyé une fois la candidature acceptée.

4

Mise en œuvre de votre package



Le prestataire procède à l'identification des points de frictions éventuels ainsi qu'aux axes d'amélioration et vous propose des pistes concrètes pour perfectionner l'expérience de vos clients, selon les axes précités.

5

Évaluation de votre package




Une fois l'accompagnement du prestataire terminé, vous profitez d'une évaluation qui nous permettra de connaître votre niveau de satisfaction et qui sera considéré comme une clôture du dossier.

6

Votre voucher



Vous réglez la facture finale au prestataire. Vous percevez une subvention forfaitaire de 6.000 € de la Direction générale des classes moyennes du ministère de l'Économie.



SUIS-JE ÉLIGIBLE À CE PACKAGE ?



VOUS ÊTES ÉLIGIBLE SI :

- ✓ Vous disposez d'une autorisation d'établissement octroyée par la Direction générale des Classes Moyennes du Ministère de l'Économie ;
- ✓ Votre entreprise remplit les conditions de PME en termes d'effectifs, chiffre d'affaires annuels et bilan annuel.



PRÊT À RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS ?



CONTACTEZ-NOUS !



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Direction générale des classes moyennes

HOUSE OF
ENTREPRENEURSHIP

powered by the Luxembourg Chamber of Commerce

**CHAMBER
OF COMMERCE
LUXEMBOURG**
POWERING BUSINESS



**CHAMBRE
DES MÉTIERS**
LU ET HOLLAËRE

**Pour tous les secteurs hors-artisanat
(commerce, Horeca, services, professions libérales, etc.)**

House of Entrepreneurship
support@houseofentrepreneurship.lu • +352 42 39 39 850

**Pour les entreprises relevant du secteur artisanal
eHandwierk**

ehandwierk@cdm.lu • +352 42 67 67 305 / 306 / 307