

ConneXion

Août 2007 – No.10

goulet telecom



CONTACTEZ NOUS

Le mot du PDG

Jusqu'à maintenant, la clientèle de Goulet Telecom International était principalement constituée d'opérateurs et d'autorités de réglementation télécoms. Récemment, nous travaillons de plus en plus avec les responsables politiques, les ministères, les départements gouvernementaux et les services responsables des Technologies de l'Information et des Communications (TIC). Notre positionnement unique renforcé par notre expérience dans plus de 80 pays à travers le monde nous permet d'offrir des services de conseil et de formation sur les politiques télécom et en matière de TIC. Nous apportons une expertise pratique et pragmatique aux mandats que nous réalisons dans le domaine politique ainsi qu'un savoir-faire canadien et d'excellentes aptitudes pour évaluer et comprendre la réalité nationale et les défis de nos clients. Nous sommes ravis d'avoir l'opportunité d'effectuer des mandats dans le domaine de la politique des TIC, de la réglementation à l'exploitation.

Michel Bruyère
Président Directeur Général
mbruyere@goulet-telecom.com
☎ +1 514 281 1211

Fidélisation de la clientèle : la clé du succès pour les entreprises

Saviez-vous que 80 % des clients quittent une entreprise parce qu'ils ont l'impression qu'ils ne reçoivent pas l'attention qu'ils méritent ? Lorsqu'on parle de rétention et de fidélisation de la clientèle, plusieurs facteurs doivent être pris en considération.

Sachant que garder un client coûte 5 fois moins cher qu'en recruter un nouveau, une entreprise doit concentrer ses efforts sur la satisfaction des clients pour survivre dans le marché d'aujourd'hui. Ceci est particulièrement important dans le secteur des télécommunications où les coûts d'acquisition sont élevés et la concurrence féroce. Il y a quatre éléments majeurs qui expliquent le facteur multiplicateur de la fidélisation sur les bénéfices économiques : amortissement fi-

nancier des coûts d'acquisition, coûts de gestion réduits, revenu par client augmenté et recommandations. Un client qui est satisfait du service qu'il reçoit parlera de son expérience avec son entourage et amènera éventuellement plus de clients à l'entreprise. Si un client n'est pas satisfait, il communiquera sa déception à un nombre de personnes encore plus important, et compte tenu des technologies d'aujourd'hui, ceci peut se traduire par un très grand nombre de personnes. Avec l'Internet et le phénomène du Web 2.0, l'accès à l'information est facile et l'information voyage rapidement. Les internautes ont maintenant la possibilité d'ajouter du nouveau contenu sur des sites web et des blogs. Si vousregar-

dez bien sur Internet, vous trouverez plusieurs articles sur des blogs et sites web où les gens décrivent leurs mauvaises expériences avec, par exemple, leur opérateur cellulaire. Ceci peut réellement ternir l'image d'une entreprise.

La satisfaction des clients est cruciale pour conserver les clients actuels et pour en attirer de nouveaux. Il y a plusieurs questions à se poser et plusieurs actions à entreprendre pour établir une stratégie de fidélisation efficace.

Goulet Telecom International possède la connaissance, l'expérience et l'expertise pour aider les organisations télécoms à déterminer comment fidéliser la clientèle.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Amélie Fournier à afournier@goulet-telecom.com.

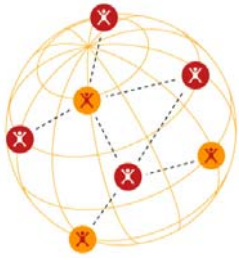
Mandat de conseil pour le développement d'un modèle de coûts CILT (LRIC)

Goulet Telecom International a récemment effectué un mandat de conseil portant sur le développement d'un modèle de coûts incrémentaux à long terme (CILT/LRIC) auprès d'un opérateur cellulaire de l'Afrique de l'Est. L'objectif de ce mandat était de développer un modèle d'établissement des coûts permettant à l'opérateur d'établir des tarifs d'interconnexion de manière efficace et transparente en conformité avec les exigences de l'autorité de régulation nationale.

Pour de plus amples informations sur nos services de conseil, veuillez contacter Hélène Duran à hduran@goulet-telecom.com.

Prochains programmes de formation

- Fundamental Interconnection Principles, 2-6 septembre, Dubaï, Émirats Arabes Unis
- IP Interconnection & Commercial Arrangements, 10-14 septembre, Kingston, Jamaïque
- Strategic Planning in Telecommunications, 17-21 septembre, Londres, Royaume Uni
- Financial Strategies & Management for Telecom Executives, 17-21 septembre, Montréal, Canada
- Corporate Communications & Public Relations – 24 septembre – 5 octobre, Montréal, Canada
- QoS in Telecommunication Networks, 1-5 octobre, Montréal, Canada
- Corporate Culture Change Management, 15-26 octobre, Montréal, Canada
- Customer Service & Call Centers for Executives, 22 octobre – 2 novembre, Montréal, Canada
- Fraud Management in Telecommunications I, 5-9 novembre, Le Cap, Afrique du Sud
- Interconnection Agreements Negotiation & Management, 5-16 novembre, Paris, France



ConneXion

Août 2007 – No.10

goulet telecom



CONTACTEZ NOUS

Goulet Telecom International effectue une présentation à l'Atelier en Ressources Humaines de CANTO

M. Michel Bruyère, Président Directeur Général de Goulet Telecom International a effectué une présentation lors de la première conférence annuelle sur les meilleures pratiques en ressources humaines et en formation organisée par CANTO les 28 et 29 juin 2007 à la Barbade. Le *Caribbean Association of National Telecommunication Organizations* (CANTO) a été fondée en 1985 et compte 92 membres dans 34 pays. Son objectif est d'établir un forum pour permettre aux organisations télécoms des Caraïbes d'échanger des connaissances et des compétences sur le secteur, de développer une expertise pour une croissance ordonnée du secteur, de formuler des politiques et de prendre en compte les sujets d'intérêts mutuels à ses membres. La conférence a été suivie par des gestionnaires et spécialistes clés en ressources humaines de la région. La présentation de Michel Bruyère intitulée 'Changement de culture pour faire face à la concurrence dans un marché libéralisé' présentait l'environnement mondial et concurrentiel des télécoms, la culture d'entreprise, et mettait en évidence les raisons qui pousse les entreprises à changer de culture et les méthodologies à utiliser pour y parvenir.

Pour de plus amples informations sur notre participation à des événements internationaux, veuillez nous contacter à info@goulet-telecom.com.

Organisation de programmes de formation en français à Paris

Goulet Telecom International organise régulièrement des programmes de formation en français dans la ville de Paris. Cette année, nous avons organisé une session de notre formation 'WiFi/WiMAX: planification, conception & déploiement' du 5 au 9 mars 2007. Les douze participants de la formation provenaient de la République d'Afrique Centrale, d'Haïti, du Sénégal et de la Tunisie. Les participants ont particulièrement apprécié les discussions et les échanges avec des professionnels possédant différentes expériences et compétences. Un peu plus tard cette année, nous avons organisé une session de notre programme de formation 'Accords

d'interconnexion - négociation & gestion' du 26 mars au 6 avril 2007. Le taux global de satisfaction des participants était excellent avec une note de 4,8 sur 5. Une session de notre programme 'Connaissances essentielles en réglementation des télécoms' a également été organisée du 16 au 27 avril 2007. Les participants ont apprécié la présence des autorités de réglementation et des opérateurs leur permettant ainsi d'apprendre de leurs expériences respectives par l'entremise de discussions menées par notre formateur expert. Enfin, les résultats du programme 'Gestion financière en télécommunications' organisée du 18 au 29 juin était également excellent.

L'avis des clients

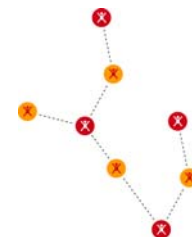
"Le contenu du programme et le climat de travail favorable dans une atmosphère qui facilite la compréhension est ce que j'ai le plus apprécié" a précisé un participant concernant le programme de formation 'Gestion financière en télécommunications' organisé à Paris, France, du 18 au 29 juin 2007.

"Le sujet et le contenu de la formation représentent des informations que tout le monde dans l'industrie des télécoms devrait connaître. Le programme m'a permis de me familiariser avec ces aspects important" a indiqué un participant au sujet du programme de formation 'Principes fondamentaux de facturation télécom' organisé en anglais à Londres, Royaume-Uni, du 18 au 22 juin 2007.



Les participants ont tenu à souligner l'expérience de notre formateur et la pertinence du matériel de formation.

Pour de plus amples informations sur nos programmes de formation publics, veuillez contacter Ekaterina Cheina à echeina@goulet-telecom.com.



Goulet Telecom International remporte un projet de formation à Trinité & Tobago

À la suite d'un appel d'offre, le Ministère de l'Administration Publique et de l'Information (MPAI) du gouvernement de la République de Trinité-et-Tobago a sélectionné Goulet Telecom International pour fournir un programme de développement des capacités dans le secteur des TIC. Le projet de formation inclut le développement et l'organisation de 11 formations combinant l'apprentissage à distance et des sessions de formation sur site. Le programme de développement couvre des sujets en droit et réglementation des télécoms; stratégies, développement, gestion et gouvernance des TIC; finance et fixation des coûts; télécommunications internationales; assurance qualité; sécurité de l'information et infrastructure des centres de données.

Pour de plus amples informations sur nos programmes de formation, veuillez nous contacter à training@goulet-telecom.com.