

BONJOUR...



Zuzanna

Ce jour, un vent de renouveau et de challenge souffle sur la vie de cette jeune trentenaire. Grande ouverture du premier shop Swisscom à Conthey dans le flambant neuf Forum des Alpes, où Zuzanna Pawelska passe de conseillère à la clientèle à shop manager.

Comment vivez-vous ce tournant dans votre carrière?

Je ne peux que me réjouir... J'ai la chance de travailler dans ce Swisscom shop de dernière génération, avec un tout nouveau team et de surcroît, de proposer, en cette grande journée d'ouverture, de nombreux rabais et pourcentages à nos clients. Avec, cerise sur le gâteau, la présence à 17 heures du pilote de formule 1, Sébastien Buemi.

Et la possibilité pour vos clients de se «frotter» au champion?

En effet, à partir d'aujourd'hui et durant deux semaines, un simulateur est installé afin que chacun puisse mesurer son temps sur un circuit automobile. Ensuite, le dispositif fera le tour de tous les shops Swisscom du Valais romand. Les cinq meilleurs scores de chaque shop auront l'opportunité de courir face à Sébastien Buemi à la Foire du Valais et de gagner un super smartphone. A suivre donc...

Qu'en est-il de votre équipe contheysanne?

Il s'agit d'une toute nouvelle équipe mais formée pour la plupart de personnes recrutées au sein de l'entreprise, ayant déjà une grande expérience chez Swisscom. Nous comptons quatre anciens apprentis, Samanta, Mickaël, Céline et Thomas; mon adjointe, Patricia, Contheysanne et employée Swisscom fidèle et très expérimentée; Elysa, notre apprentie. Et enfin, Charlène, toute jeune diplômée qui vient compléter cette équipe dynamique.

Swisscom et ses employés, une histoire de fidélité?

Swisscom désire instaurer une relation de proximité et de confiance avec sa clientèle. Or, ce n'est pas juste un slogan publicitaire. Pour ce faire, à l'interne, Swisscom investit dans une philosophie altruiste basée sur des relations sincères. De nombreuses opportunités nous sont offertes, de même que des formations continues. Ce climat détendu se répercute sur notre clientèle qui bénéficie d'un service de qualité. Pour preuve: chaque conseiller de vente est autorisé à prendre seul une décision sans devoir en faire référence à son supérieur. Cette liberté d'initiative résume très bien l'esprit Swisscom.

Swisscom partenaire officiel de la Foire du Valais

L'opérateur tisse des liens de plus en plus forts avec le canton et marque sa volonté de se rapprocher de sa **CLIENTÈLE VALAISANNE**.

MARTIGNY. Swisscom est désormais l'un des quatre partenaires officiels de la Foire du Valais. L'opérateur le plus important du pays et la manifestation la plus prisée des Valaisans ont choisi de lier leur destin durant les prochaines trois années au moins. Un mariage qui fera certainement le bonheur des quelque 200 000 visiteurs attendus du 27 septembre au 6 octobre 2013, à Martigny. Ce nouveau statut permettra à Swisscom d'intensifier sa présence sur la foire et de doubler la surface de son stand. En plus de la présence d'un simulateur de F1 (cf. article ci-contre), le 28 septembre, l'opérateur promet quelques surprises et offres spéciales durant toute la durée de cette grand-messe. Événement local à retentissement national, la Foire du Valais jouit d'une identité très forte et s'est imposée comme la principale foire généraliste de Suisse romande, avec près de 400 exposants et 40 000 m² de surface.



Swisscom, partenaire officiel de la Foire du Valais, une manifestation qui touche le cœur de tous les Valaisans.

Politique de proximité

«Depuis l'an dernier, Swisscom a changé sa stratégie de partenariats, en privilégiant désormais la régionalisation», explique Jean-Luc Monney, responsable vente et marketing Valais. Avec ce partenariat, Swisscom entend poursuivre sa politique

de proximité sur le long terme en terre valaisanne. L'opérateur vient aussi de sceller un partenariat avec la Fédération suisse d'élevage de la race d'Hérens, suite à sa présence à la finale nationale à Aproz, en mai dernier. Swisscom parraine également la Patrouille des glaciers

depuis plusieurs éditions. En outre, des projets d'envergure continuent de fleurir dans le canton, comme la rénovation successive des Swisscom Shops (cf. article ci-dessous), ou encore l'extension de la fibre optique, déjà présente à Martigny, Sion et Charraz.

Défier Sébastien Buemi sur un simulateur de F1

Un simulateur de F1 s'installe dans les **SWISSCOM SHOPS**. Aficionados de vitesse, à vos marques!

VALAIS. Qui n'a pas rêvé de s'élaner sur le circuit de Monza ou de Silverstone? Avis aux descendants directs de Fangio et aux dignes héritiers de Schumacher! Le moment est venu de troquer son fauteuil confortable du dimanche après-midi pour un siège plus rigide et de mettre ses talents à l'épreuve sur un simulateur de F1. Prêts, partez, feu! Durant cinq semaines, à partir du 20 août, Swisscom invite ses visiteurs à monter dans le cockpit du Challenge Buemi. Cinq shops valaisans abriteront un simulateur de F1 à raison d'une semaine chacun. Le meilleur temps des qualifications de chaque semaine sera automatiquement sélectionné pour la finale du 28 septembre, à la Foire du Valais.

Le vainqueur de la grande finale aura ensuite l'honneur de défier Sébastien Buemi en personne. Le pilote aiglon de l'écurie Red Bull Racing se déplacera expressément à la Foire du Valais entre deux missions sur les circuits. Ça va vrombir sur les stands!



Challenge Buemi: du 20 au 31 août (Conthey), du 2 au 7 sept. (Sierre), du 9 au 14 sept. (Sion), du 16 au 21 sept. (Monthey), du 23 au 27 sept. (Martigny). **Finale le 28 sept. à la Foire du Valais**

Un shop ultramoderne à Conthey

La **ZONE COMMERCIALE** de Conthey, l'une des plus importantes du Valais, abrite enfin «son» Swisscom Shop.

CONTHEY. Tout vient à point à qui sait attendre, dit le proverbe. Et Dieu sait si les férus de technologie et de communication ont dû prendre leur mal en patience pendant de longues années. L'attente aura valu la peine: à partir du 20 août, Swisscom inaugure son premier Swisscom Shop à Conthey. Pas n'importe où: dans le Forum des Alpes, le plus grand centre commercial du canton, avec ses 22 000 m². Pour

marquer l'événement, Swisscom proposera un rabais important sur tout abonnement Swisscom TV. Cette offre spéciale n'est pas la seule raison de se ruer sur le shop. D'abord, l'endroit est idéal pour découvrir les dernières nouveautés, comme le Nokia Lumia 925 et son écran généreux, le Samsung Galaxy S4 Mini, aux dimensions réduites ou encore le Fitbit, le capteur d'activité et de sommeil. C'est aussi le QG idéal

pour tester en long et en large les produits classiques, comme les tablettes, smartphones et autres portables d'ultime génération. Enfin, le shop est absolument majestueux, sobre et élégant, moderne et chaleureux. Quant à l'accueil par un floor manager (au lieu du distributeur de tickets), il s'inscrit dans la convivialité voulue par les nouvelles échoppes de l'opérateur.

Tél. 027 346 75 91



Le nouveau Swisscom Shop de Conthey, Forum des Alpes (route des Rottes 15).

MÉDIAS SOCIAUX

«Être là où se trouve le client»



Nuno Pinto

SUISSE. Twitter, Facebook, Google+, YouTube. Le spécialiste des télécommunications suisses est un fervent utilisateur des réseaux sociaux. Depuis 2010, Swisscom offre un service de support en ligne via une douzaine de «social media agents», répartis entre Sion et Olten, qui s'occupent de répondre aux demandes des clients sur les réseaux sociaux. Le but? «Se trouver là où le client se trouve», nous a expliqué Nuno Pinto, responsable de l'équipe. «La stratégie était d'établir une relation de proximité avec les clients, en favorisant une interaction directe avec eux.» Le premier avantage pour le client, par rapport à la hotline classique, c'est l'absence de coupure entre la demande et la réponse. Swisscom a pour objectif de poster sa solution dans les quinze premières minutes, quatre heures au maximum si les recherches devaient prendre plus de temps. De plus, avec les canaux sociaux, le client est directement relié à la personne qui prend en charge sa requête et reçoit une réponse sur la plateforme qu'il a choisie, sans avoir besoin de prendre son téléphone. Gain de temps, simplicité et efficacité: les réseaux sociaux ont de quoi séduire. Preuve en est les 10 000 demandes dépassées, rien que pour le mois de juillet.

NOUVEAU PACK VIVO CASA

Le bonheur «puissance trois»

VALAIS. On ne change pas une équipe qui gagne, dit l'adage. Surtout quand l'équipe en question, formée de la télévision, de l'internet et de la téléphonie, a déjà séduit près de 900 000 foyers. Et pourtant, c'est ce que vient de faire Swisscom, qui renforce considérablement son offre Vivo Casa. La partie semble déjà gagnée d'avance!

Première modification: l'introduction d'une nouvelle offre de découverte Vivo Casa 1*, qui vient compléter la gamme d'offres combinées Vivo Casa. Ce pack light permet de téléphoner en illimité sur les réseaux fixes et mobiles suisses, de zapper sur plus de 80 chaînes de TV (dont 30 en

HD) et de surfer confortablement à 2 Mbit/s. Second changement: tous les forfaits Vivo Casa existants deviennent plus rapides, sans augmentation de prix. Ainsi, le pack Vivo Casa 4* passe de 20 Mbit/s à 30 Mbit/s, par exemple. Enfin, toutes les offres Vivo Casa sont désormais aussi disponibles sans la téléphonie fixe, pour les utilisateurs qui téléphonent uniquement depuis leur portable. Les clients PME trouveront eux aussi de nombreux avantages, comme les appels illimités sur les réseaux fixes et mobiles suisses, des minutes gratuites à l'étranger ou un débit deux fois plus élevé. Les changements s'effectueront par étapes jusqu'à fin septembre.

Téléphone, télé et internet «illimité» à prix super attractif. Pour le client, le monde devient plus simple et il a le contrôle total des coûts.

