

## NE PAS MANQUER LES CONFERENCES SNCD SUR CE SALON :

### **Mardi 16 mars 11:00 / 11:45 – CT2**

#### ***Du e-commerce transactionnel au e-commerce relationnel***

Encore aujourd'hui les sites e-commerce créent trop peu d'attachement avec leurs audiences, ils ont avant tout une fonction transactionnelle. Sachant que environ 50% des visiteurs de sites naviguent sans intention précise, le potentiel pour susciter de l'envie, de la préférence, du plaisir et donc développer son business est énorme. Au delà des conseils, services et offres promotionnelles, comment créer un univers spécifique, générer davantage d'affect, introduire une relation humanisée à travers son site pour renforcer les liens avec le consommateur/client ?

Conférence animée par Yan Claeysen, membre du SNCD, auteur de « Le Marketing Direct Multicanal » chez DUNOD

Invités : Olivier Mathiot, Cofondateur VP Marketing & Communication, PriceMinister – Julia Turner, Responsable e-commerce et CRM pour le groupe Clarins

Pour s'inscrire : [http://www.strategieclients.com/animation\\_15\\_70\\_286\\_p.html?cid=102](http://www.strategieclients.com/animation_15_70_286_p.html?cid=102)

### **Mardi 16 mars 15:00 /16:15 - CP 2**

#### ***Nouveaux comportements d'achats, mutation du multicanal : comment le CRM se renouvelle ?***

Développement d'Internet et des services sur mobiles, effets de la crise, envie de consommation responsable... nos rapport à la consommation sont en pleine mutation, parallèlement le multi-canal classique organisé en silos et proposé en libre service aux clients atteint ses limites. Les préférences relationnelles, l'efficacité commerciale vont pousser à sa mutation : les canaux vont se fluidifier, se hiérarchiser, pour offrir aux clients à la fois une autonomie réelle dans la gestion de ses services et un soutien humain d'expert dès que nécessaire. Le CRM évolue, comment gérer le passage d'un modèle classique à un modèle web centric ? Découvrir les organisations à mettre en place et les technologies les plus innovantes, c'est ce que vous propose cette session pour faire de cette évolution une opportunité. En introduction, présentation des grandes lignes de l'étude Etude Vision Dirigeants Internet et la Relation Client, à l'initiative de l'AFRC avec le soutien de Orange Business Services.

Conférence animée par François Rouffiac, Directeur des rédactions de Relation Clients magazine, e-commerce Magazine, Marketing Magazine, groupe Editialis

Invités : Didier Duchassin, Club Innovation et technologies, AFRC – Christophe Cousin, Directeur Marketing Services, Mediapost , membre du SNCD– Témoignage : Arnaud WIELGUS , Directeur Marketing Relationnel et Internet, Conforama - - Cathy BOU, Responsable du service clientèle THOMAS COOK

Pour s'inscrire : [http://www.strategieclients.com/animation\\_14\\_70\\_97\\_p.html?cid=105](http://www.strategieclients.com/animation_14_70_97_p.html?cid=105)

### **Mercredi 17 mars 9:45/10:30 – CT11**

#### ***Exploitation des données du web ou les enjeux de la gestion d'un client reconnu, en temps réel***

L'analyse des données issues du web n'est pas réservée aux seuls grands e-commerçants. Aujourd'hui toute entreprise ne peut faire l'économie de l'utilisation pointue de la connaissance comportementale de ses prospects et clients sur le web avec comme objectif final l'augmentation de son CA. Ciblage comportemental, dialogue interactif, marketing temps réel,...comment utiliser les données du web pour engager une nouvelle forme de relation client et faire en temps réel de son client, un client connu et unique tout en respectant sa vie privée ?

Animée par : Fabienne Granovsky Vice-Présidente du SNCD

Pour s'inscrire : [http://www.strategieclients.com/theme\\_25\\_70\\_96\\_p.html?cid=93](http://www.strategieclients.com/theme_25_70_96_p.html?cid=93)