



Club Management & Marketing

atelier débat suivi de
l'Assemblée Générale mixte du Club

TRANSFORMATION DIGITALE ET RELATIONS DE SERVICE

NOVOTEL PARIS BERCY / 4 OCTOBRE 2016

Le développement du digital dans la relation client bouleverse les approches et les formes du service : il se traduit notamment par le développement des interactions liées à la multiplication des canaux de relation, un rôle renforcé du client dans la réalisation du service, une évolution du rôle des métiers de contact autour de l'accompagnement du client... Du côté du client, cette situation renforce les attentes en termes de personnalisation du contenu du service, de disponibilité, de simplicité et de fluidité du parcours client, d'information en continu sur le déroulement de la transaction, d'immédiateté de la réponse, de considération et d'accompagnement...

Du côté de l'organisation, la multiplication des points de contacts avec l'entreprise (mobile, bornes interactives, sites internet, compte twitter, chat, réseaux sociaux...) nécessitent de maîtriser leur cohérence et leur articulation, d'apporter la bonne information aux différents personnels au contact et de développer leur marge de manœuvre pour fournir des réponses adaptées, d'organiser les passerelles entre les services. Le développement de supports de type tablettes, smartphone... facilite la mobilité, renforce le professionnalisme sur le terrain et modifie le contenu du travail autour d'un rôle renforcé de conseil et d'accompagnement.

Où en est-on de la transformation digitale dans la relation de service ? Quels principaux enseignements retirer des autres secteurs d'activité engagés dans cette transformation ? Quelles applications pour le secteur de l'habitat social ? Quels enjeux pour les métiers de contacts ?

PROGRAMME > 4 OCTOBRE

atelier débat

suivi de l'Assemblée Générale mixte du Club

9 H 00

Accueil des participants, café d'accueil.

9 H 30

Introduction de l'atelier débat par **Jacques Brenot**, Directeur Général de Norevie, et Philippe Hannequin, Directeur Général de Novigère, administrateurs du Club.

9 H 45

La digitalisation du parcours client au service de l'expérience client par **Marc Prunier**

L'expérience client est profondément modifiée par les technologies numériques : de nouveaux réflexes se développent, les attentes se modifient et irriguent l'ensemble des secteurs d'activité, de nouveaux usages se mettent en place... Les conditions de la réactivité, de la proximité, de la personnalisation se modifient. Ces transformations recomposent la place et les usages des différents canaux de relations, interrogent la cohérence de la promesse client portée par ces différents supports, impactent les organisations, les métiers et les compétences.

L'intervention abordera les points suivants à partir d'exemples d'application dans différents secteurs d'activité :

- Les 10 technologies au service de l'expérience client et de la relation client,
- La logique omnicanale et les bonnes pratiques d'orchestration de l'offre de service,
- La transformation digitale : nouveaux métiers, nouvelles compétences, nouvelles postures de service... nouvelle culture !
- Par quoi et comment commencer ?

Marc Prunier est professeur à Grenoble École de Management et responsable pédagogique de programmes en « Culture et Ingénierie des services ». Il est chef de projet E-learning et MOOC sur le sujet de « la transformation digitale des entreprises ». Il est également consultant expert en management des systèmes d'information et système de service. Il a participé à la rédaction d'un ouvrage collectif sur « stratégie et pilotage des Systèmes d'Information » et d'un livre blanc sur « mesure de la QoE (Quality Of Experience) ».

Il est membre fondateur de « l'observatoire des services » et de l'association « club QoE » à propos de la mesure de la Qualité de l'Expérience client.

11 H 15

Les enjeux pour les organismes de logement social

De nombreuses initiatives se développent au sein des organismes de logement social intégrant les technologies numériques pour améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Il est proposé de faire un premier retour sur les expériences en cours au sein des organismes à partir de trois modalités :

- Des retours d'expérience d'organismes engagés dans l'intégration du numérique dans la relation client (Norevie et Batigère à confirmer),
- Un compte rendu des différents travaux conduits par le Club sur ce thème dans le cadre du séminaire des responsables d'agence portant sur l'agence de demain à l'heure du numérique et sur l'université d'été consacrée aux enjeux de la transformation numérique pour les organismes de logement social,
- Un temps d'échanges avec les participants sur les actions engagées, les questions qu'elles posent, les enjeux et les risques, les conditions à réunir pour une intégration réussie de ces nouvelles technologies.

12 H 30

Assemblée Générale ordinaire du Club et Assemblée Générale extraordinaire du Club portant révision des statuts, suivies d'un déjeuner

NOUVEAUTÉ 2016

Inscriptions en ligne

Les inscriptions aux ateliers débat du Club Management & Marketing s'effectuent désormais d'un simple clic.

Il vous suffit de remplir le bulletin directement en ligne et une facture vous sera adressée à l'issue de la manifestation.

INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI

NOVOTEL PARIS-BERCY

85, rue de Bercy - 75012 PARIS



ITINÉRAIRE

→ En métro

De la Gare de Lyon : lignes 6 ou 14, descendre à Bercy puis marcher 1 minute.

→ En venant des aéroports Charles de Gaulle et Orly

Prendre le RER B jusqu'à Châtelet-les-Halles, puis le RER A jusqu'à la Gare de Lyon puis cf « en métro ».

→ En voiture

Sortir Porte de Bercy sur le périphérique, puis prendre Paris centre et Palais Omnisports de Bercy (POPB).
Parking public couvert (payant).
Parking public extérieur (payant).

RENSEIGNEMENTS

Inscriptions en ligne avant le **29 septembre 2016** impérativement

Club Management & Marketing

Club Management & Marketing
2, rue Lord Byron - 75008 PARIS
Tél. 01 40 75 78 84
Mail : contact@management-habitat.org