



5 experts vous donnent les clés du marketing relationnel

14H45-15H20

Exploiter ses données pour améliorer l'expérience client

Briac Le Dur – Directeur Data & CRM du Groupe Beaumanoir

Briac viendra partager son expérience du lien entre relation client et data après 10 années d'activation de données à grande échelle.

Au programme, des tendances, des bonnes pratiques applicables par tous (pas seulement dans le retail ou l'e-commerce) autour de l'automatisation, l'email, le SMS et le RGPD. Vous verrez comment personnaliser les parcours de la première visite à la fidélisation, guider les clients des magasins vers le online et/ou les clients du online vers les magasins et mieux comprendre le comportement des clients pour leur réserver la meilleure expérience.

15H25-16H00

L'écoute client : le secret pour créer des services pertinents

Bénédicte Ducret – Responsable Marketing social & Communication de la Carsat Pays de la Loire

Passionnée d'études, de marketing, de communication et d'expérience usagers, Bénédicte vous présentera comment elle a conçu, avec ses équipes, un nouveau service de préparation à la retraite « Mon agenda retraite ».

Vous découvrirez comment elle a mixé écoute client, agilité, personnalisation, landing pages et marketing automation ainsi que les bonnes pratiques qui lui ont permis de hisser cette initiative locale au statut de service national de l'assurance retraite !

16H05-16H40

Combiner force de vente et marketing automation : une solution gagnante

Thibaud Carissimo – Directeur Général Adjoint du Groupe Bodemer

Homme de marketing et de relation client, Thibaud a mis en place de nombreux parcours de conversion de prospects mêlant relation commerciale directe, qualification téléphonique et automation.

Il reviendra sur l'importance de la bonne articulation entre les équipes marketing et commerciales qui accompagnent les mêmes clients. Thibaud partagera son expérience sur une organisation qui permet de capitaliser sur le meilleur de l'humain et du digital !

17H15-17H50

Comment se lancer dans le data marketing de façon progressive et pragmatique ?

David Legrand – Associé chez DaringCo, consultant expert du digital et du retail

Consultant expert en pilotage de projets numériques appliqués au marketing, David expliquera la démarche progressive et pragmatique qu'il recommande à ses clients pour les projets data marketing.

Sa vision des projets est particulièrement adaptée aux PME. Elle prend en compte l'aspect budgétaire, le choix des partenaires et des outils, le besoin de coordination entre les prestataires, les fameux KPI (indicateurs), leur choix et leur bon usage, et enfin l'acculturation des équipes internes à la collecte et au bon usage des données pour le marketing. Tout cela se fait progressivement, en limitant les risques et en s'appuyant sur les succès pour atteindre l'étape suivante. Un concentré de bon sens agrémenté d'illustrations basées sur des projets réels.

17H55-18H30

Mettre en place un référentiel client unique, pourquoi et comment ?

Nicolas Delord – Directeur Général du Groupe Salaün Holidays

Nicolas partagera sa vision de la relation client online et offline et ses convictions sur l'intérêt pour les entreprises de mettre en place un référentiel client unique (RCU).

Cette vision unifiée et complète est un atout permettant de personnaliser la relation client et d'activer les bons leviers relationnels. Il reviendra sur la façon dont il a mis en place ce projet chez Salaün : comment il s'y est pris pour construire une vision 360° des clients, comment le groupe s'en sert aujourd'hui et comment il s'en servira demain.

18H30-21H00

Questions-réponses, clôture et cocktail apéritif

Inscriptions sur :
regards-croises.net-helium.fr

