

Comment dialoguer avec le nouveau consommateur ?



INVITATION
CONFÉRENCE

Mardi 5 juillet 2011
PAVILLON GABRIEL

Comment dialoguer avec le nouveau consommateur ?



Comment dialoguer avec le nouveau consommateur ?

CONFÉRENCE • **MARDI 5 JUILLET 2011** • Pavillon Gabriel • 5, avenue Gabriel • 75008 Paris

Les débats seront animés par Clotilde Briard, Journaliste, **Les Echos**

12h30 > 14h15 **Cocktail déjeunatoire**

14h15 > 14h30 **Introduction**

Frédéric JOUSSET, Co-président, **Webhelp**

14h30 > 15h00 **Le consommateur fait-il la marque aujourd'hui ?**

Marc-André KAMEL, Responsable européen du pôle de compétences luxe et distribution, **Bain & Company**

15h00 > 15h45 **Qui sont les nouveaux clients ?**

- Leurs valeurs, leurs attentes
- Leurs nouveaux modes de consommation et d'expression
- La fin du mode interpersonnel, l'ère du tout public

Georges LEWI, Sociologue des Mythes ; Spécialiste du Storytelling

Laurent DESLANDRES, Directeur Associé, **Nexstage**

Marie-Jeanne HUSSET, Directrice de la rédaction, **60 millions de consommateurs**

Danielle RAPOPORT, Psychosociologue ; Fondatrice et Directrice, **DRC**

15h45 > 16h15 **Pause**

16h15 > 16h30 **La relation client : une direction stratégique ?**

Jean-Marc DANIEL, Économiste ; Professeur, **ESCP-EAP**

16h30 > 17h30 **Comment les entreprises relèvent-elles les défis des nouveaux consommateurs ?**

- Anticiper le nouveau rapport au temps
- L'humain au centre de la relation client
- Intégrer les réseaux sociaux dans la stratégie d'entreprise
- Le social CRM, mythe ou réalité ?

Stéphane FOUKS, Président-directeur général, **Euro RSCG Worldwilde**

Damien VINCENT, Directeur commercial, **Facebook France**

Katia HERSARD, Directrice de la Marque et du Marketing, **Fnac**

Anne-Marie GAULTIER, Directeur marketing, **Galeries Lafayette-BHV**

17h30 > 18h00 **Conclusion**

Henry QUINSON, Auteur

Olivier DUHA, Co-président, **Webhelp**

À partir de 18h00 **Cocktail de clôture**

Date limite de pré-inscription : Vendredi 17 juin 2011

Le nombre de places étant limité, vous ne serez définitivement enregistré qu'à réception d'un e-mail de confirmation.

*Pour plus d'informations, contactez **Ségolène CHRZASTEK** au **01 49 53 89 24** ou **schrzastek@lesechos.fr***

Comment dialoguer avec le nouveau consommateur ?



AFFRANCHIR
AU TARIF
EN VIGUEUR

Les Echos Conférences
Ségoène CHRZASTEK
16, rue du 4 septembre
75112 PARIS Cedex 02