

COMMENT FIDÉLISER LES « E-CONSUM'ACTEURS » : QUELS NOUVEAUX OUTILS ?

MERCREDI 8 ET JEUDI 9 AVRIL 2009

É d i t o



Le commerce électronique français affiche une croissance record confirmant son statut de canal de distribution de masse.

Cependant, les coûts d'acquisition de nouveaux clients explosent et les e-commerçants doivent se concentrer sur leur clientèle existante afin de renforcer leur position sur le Web.

Pour répondre à vos attentes, E-commerce Magazine a réalisé cette formation pour vous donner de nouveaux outils afin de valoriser votre audience, d'augmenter votre rentabilité et la qualité de vos services, tout en vous différenciant de la concurrence.

Il est moins coûteux pour un site d'e-commerce de conserver ses clients existants que d'en conquérir de nouveaux : la fidélisation des consommateurs est devenue un enjeu stratégique et économique.

Cartes de fidélité, programmes monétaires, blogs communautaires, widgets, newsletters,...

Vous voulez savoir quels sont les nouveaux outils d'e-fidélisation et comment fidéliser vos clients par la qualité de vos services ?

De nombreux cas pratiques illustreront toutes les interventions, vous pourrez ainsi vous préparer aux nouvelles méthodes de fidélisation qui vous seront proposées.

Dans l'attente du plaisir de vous accueillir les 8 et 9 avril prochains.

François Rouffiac,

Directeur de la rédaction de Marketing Magazine et d'E-commerce Magazine

Organisé par

Marketing | **e-commerce**

En partenariat avec

LeGuide.com GROUP
European Shopping Guides

Un événement

e
éditalis

COMMENT FIDÉLISER LES « E-CONSUM'ACTEURS » : QUELS NOUVEAUX OUTILS ?

MERCREDI 8 AVRIL

LES NOUVELLES TECHNIQUES D'E-FIDÉLISATION

Animé par François Rouffiac, directeur de la rédaction de Marketing Magazine et d'E-commerce Magazine

8h30

Accueil des participants

9h00

Introduction par le président de séance : François Rouffiac, Directeur de la rédaction de Marketing Magazine et d'E-commerce Magazine

9h15

QUELS SONT LES NOUVEAUX MÉCANISMES D'E-FIDÉLISATION ?

- Comment donner du sens à l'acte d'achat ?
- Quels sont les outils et les tendances de fidélisation : cartes de fidélité, newsletter, blogs communautaires, widgets, offres promotionnelles, etc...
- Comment planifier ses actions de relance et de fidélisation ?
- Le cash-back, arme absolue ?

→ **Andrew Buckman**
Directeur général
Webloyalty

→ **Pierre Trémolières**
P-dg
Delamaison.fr

10h00

COMMENT RÉDUIRE SES COÛTS D'INVESTISSEMENT PUBLICITAIRES EN MISANT SUR SA STRATÉGIE DE FIDÉLISATION ?

- Comment transformer ses clients actifs en clients fidèles ?
- Comment transformer ses prospects en clients actifs ?
- Comment instaurer un dialogue interactif avec les internautes ?

→ **Rachel Marouani**
Directrice marketing et e-commerce
Sephora

10h45

Pause-café

11h00

COMMENT RÉUSSIR UN PROGRAMME DE FIDÉLISATION ?

- Quelles stratégies de fidélisation mettre en place sur le Net, sans cannibaliser le réseau physique ?
- Comment augmenter le montant du panier moyen ?
- Comment inciter l'internaute à revenir ?
- Quels outils proposer aux affiliés ?
- Comment animer le réseau ?

→ **Bruno Teboul**
Directeur e-marketing
Galeries Lafayette

11h45

QUELLES SONT LES CAMPAGNES DE FIDÉLISATION LES PLUS EFFICACES ?

→ **Patrick Pedersen**
Directeur général
Maximiles

12h30

Déjeuner

14h30

COMMENT FIDÉLISER VOS CLIENTS GRÂCE À UN PAIEMENT SÉCURISÉ ET PAR LES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT ?

- Comment faire d'une solution de paiement une solution marketing ?
- Vers une plateforme du micro-paiement
- L'usage croissant de la monnaie électronique
- Le mobile portefeuille : porte-monnaie électronique, carte de crédit, transport...

→ **Xavier Neboit**
Directeur marketing
Fia-Net

→ **Paul Trescases**
Risk Manager
Groupement CB

15h15

COMMENT FIDÉLISER GRÂCE AUX CAMPAGNES D'E-MAILING ?

→ **Mikaël Pynson**
Responsable marketing direct
Pôle e-mailing
La Redoute

16h00

Pause-café

16h30

COMMENT FIDÉLISER GRÂCE À LA QUALITÉ DE SON SITE ?

- Comment donner envie grâce à un site plus performant ?
- Comment concevoir une ergonomie efficace ?
- Design et ergonomie : qualité du site, simplicité d'approche, attrait
- Comment créer une meilleure adéquation entre les fonctionnalités du site et ses utilisateurs ?
- Comment rendre son site plus attractif ?

→ **Sandrine Saporta**
Directrice associée
Ciblo

Cas pratique

Thalazur, n° 2 de la thalasso, fidélise sur son site avec un jeu-concours permanent, administre ses offres promo et sa newsletter

18h00

JEUDI 9 AVRIL

FIDÉLISER PAR LA QUALITÉ DES SERVICES

Animé par François Rouffiac, directeur de la rédaction de Marketing Magazine et d'E-commerce Magazine

8h30

Accueil des participants

9h00

Introduction par le président de séance : François Rouffiac, Directeur de la rédaction de Marketing Magazine et d'E-commerce Magazine

9h15

COMMENT UTILISER EFFICACEMENT VOTRE CENTRE DE CONTACTS MULTI CANAL : CALL CENTER, E-MAILS ENTRANTS, MAILING LIST, ...

- Comment planifier les actions de relance et de fidélisation ?
- Comment améliorer la qualité des services et de la logistique ?
- Les programmes de fidélisation par points
- La gestion des profils clients

→ **Emmanuel Boisset**
P-dg
Groupe Prestigium

10h00

COMMENT TIRER PARTI DU SERVICE CLIENTS, DE LA QUALITÉ DES PRODUITS, DE LA LIVRAISON ET DES RÉCLAMATIONS POUR RENFORCER VOS LIENS AVEC LES CLIENTS ?

- Quelles sont les clés d'un service clients gagnant ?
- Comment optimiser la gestion de la relation client ?
- Comment identifier la clientèle à fidéliser ?

→ **Eric Le Strat**
Directeur marketing & Web
Houra

10h45

Pause-café

11h15

FIDÉLISATION ET CRM, UNE STRATÉGIE OFFENSIVE D'AUGMENTATION DE LA VALEUR CLIENT

- Présentation illustrée de cas clients
- **Vincent Desveronnières**
CRM Senior Sales Consultant
Oracle

12h00

COMMENT FIDÉLISER LES CLIENTS PAR LES GUIDES SHOPPING ?

- Fidélisation par le service médiateur, les forums, les newsletters, les avis de consommateurs
- **Thomas Garnesson**
Directeur commercial
Leguide.com

12h30

Déjeuner

14h00

QUELS SONT LES OUTILS DE PROFILING POUR FAIRE DU ONE TO ONE ?

- Comment enrichir votre typologie clients et prospects grâce aux informations recueillies ?
- Comment stimuler les inscriptions : dotations, avantages, réductions...

→ **Olivier Mathiot**
Vice-président marketing & communication
Cofondateur
Priceminister

14h45

COMMENT L'ÉMERGENCE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET DU ON LINE A-T-ELLE CHANGÉ LA RELATION DES MARQUES AVEC LEURS CLIENTS ?

→ **Morald Chibout**
Directeur marketing
EDF

15h45

Pause-café

16h00

FIDÉLISATION DES CLIENTS SUR INTERNET ET SUR LES MOBILES

→ **Frank Desvignes**
Responsable du canal Internet et Mobile
BNP Paribas

17h00

PROSPECTION ÉLECTRONIQUE ET FIDÉLISATION : QUELLES NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS ?

- Quelles sont les règles à respecter pour maintenir un contact permanent avec son client ?
- Quelles sont les informations collectables sur le client ?

→ **Céline Avignon**
Avocat
Cabinet Alain Bensoussan

18h00

LES INTERVENANTS

- **Céline Avignon**
Avocat
Cabinet Alain Bensoussan
- **Emmanuel Boisset**
P-dg
Groupe Prestigium
- **Andrew Buckman**
Directeur général
Webloyalty
- **Morald Chibout**
Directeur marketing
EDF
- **Frank Desvignes**
Responsable du canal Internet et Mobile
BNP Paribas
- **Vincent Desveronnières**
CRM Senior Sales Consultant
Oracle
- **Thomas Garnesson**
Directeur commercial
Leguide.com
- **Eric Le Strat**
Directeur marketing & Web
Houra
- **Rachel Marouani**
Directrice marketing et e-commerce
Sephora
- **Olivier Mathiot**
Vice-président marketing
& communication / Cofondateur
Priceminister
- **Xavier Neboît**
Directeur marketing
Fia-Net
- **Patrick Pedersen**
Directeur général
Maximiles
- **Mikaël Pynson**
Responsable marketing direct
Pôle e-mailing
La Redoute
- **Sandrine Saporta**
Directrice associée
Ciblo
- **Bruno Teboul**
Directeur e-marketing
Galeries Lafayette
- **Pierre Trémolières**
P-dg
Delamaison.fr
- **Paul Trescases**
Risk Manager
Groupement CB

VOUS ÊTES CONCERNÉS

- Directeur marketing
- Directeur général
- Directeur commercial
- Directeur de la communication
- Dirigeant d'entreprise
- Directeur e-commerce
- Responsable stratégie internet
- Responsable multimédia
- Responsable site internet

OBJECTIFS DE LA CONFÉRENCE

- Quels sont les nouveaux mécanismes d'e-fidélisation ?
- Comment réduire ses coûts d'investissement publicitaires en misant sur sa stratégie de fidélisation ?
- Comment réussir un programme de fidélisation ?
- Comment fidéliser vos clients grâce à un paiement sécurisé et par les nouveaux moyens de paiement ?
- Comment fidéliser vos clients grâce à la qualité de son site ?
- Comment utiliser efficacement votre centre de contacts multi canal : call center, e-mails entrants, mailing list, ...
- Comment tirer parti du service clients et des réclamations pour renforcer vos liens avec les clients ?
- Quels sont les outils de profiling pour faire du one to one ?
- Quelles sont les nouvelles réglementations de la prospection électronique et de la fidélisation ?

INFORMATIONS PRATIQUES

Dates et lieu

Mercredi 8 et jeudi 9 avril
Hôtel Mercure Paris - Porte de St-Cloud
37, place René Clair
92100 Boulogne Billancourt
Tél. : 01 49 10 49 10

Inscription et renseignements

Retournez votre bulletin complété à :
Éditions - E-commerce
Sophie Peuch
13, rue Louis Pasteur
92513 Boulogne Billancourt Cedex
Tél. : 01 46 99 97 79
Fax : 01 46 99 97 71
E-mail : speuch@editialis.fr
www.ecommercemag.fr/Conferences/
ECO2009

BULLETIN D'INSCRIPTION

CONVENTION DE FORMATION

Organisme de formation n° 119206 51392

PARTICIPANT :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Tél. : Fax :

E-mail :

SOCIÉTÉ :

Raison sociale :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Nom du resp. formation :

Secteur d'activité (code NAF) :

Nombre de salariés :

0 à 9 10 à 49 50 à 199

200 à 499 500 et +

Le soussigné accepte les conditions d'inscription

Date :

Signature et cachet de l'entreprise :

COORDONNÉES DE FACTURATION (SI DIFFÉRENTES)

Société :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Ci-joint mon règlement de € TTC (TVA 19,6 %).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conditions d'inscription

Les frais d'inscription par participant comprennent la formation, les pauses-café, les déjeuners et les documents pédagogiques. Dès réception de votre inscription, nous vous ferons parvenir une convocation ainsi qu'une facture tenant lieu de convention de formation simplifiée.

En cas de prise en charge par un organisme payeur, il convient de vous assurer des démarches à suivre et de la bonne fin du paiement par celui-ci. Toute admission à la formation est soumise à un règlement préalable.

Moyens de paiement

- Par chèque à l'ordre d'Éditialis
- Par virement bancaire (joindre l'ordre de virement) à la Banque HSBC Paris Niel, compte n°30368 00083 008316V0670 97

Merci de préciser le titre de la formation et le nom du stagiaire.

Inscriptions multiples

2 personnes : -10% sur la 2^e inscription

3 personnes et plus : nous consulter au 01 46 99 97 74 ou formation@editialis.fr

Pour vous inscrire, photocopier ce formulaire.

OUI,
je souhaite m'inscrire
à la conférence-débat
**Comment fidéliser les
« e-consom-acteurs »**

Frais d'inscription par participant
pour les deux jours :

1450 € HT
(soit 1734,20 € TTC)



**COMPRIS DANS
VOTRE INSCRIPTION,
1 AN D'ABONNEMENT
AU MAGAZINE
DE VOTRE CHOIX !**

Marketing Magazine E-commerce Magazine

Merci de préciser les coordonnées du bénéficiaire de l'abonnement :

Société :

Civilité : Prénom :

Nom :

Fonction :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone :

Fax :

E-mail :

(obligatoire pour recevoir les newsletters)

Votre abonnement prendra effet un mois après la formation. Pour toute information, merci de contacter notre service abonnement au 01 40 94 22 22. Offre valable pour tout nouvel abonnement en France métropolitaine. Si vous êtes déjà abonné, faites bénéficier de cette offre l'un de vos proches collaborateurs ou l'une de vos relations. N'oubliez pas dans ce cas d'indiquer ses coordonnées ou d'agrafer sa carte de visite. Votre abonnement prendra effet 1 mois après la participation effective et règlement de la formation.

Conditions d'annulation

Toute annulation doit nous parvenir par écrit. Pour toute annulation reçue 15 jours calendaires avant la date de la formation, 100€ HT de frais de dossier seront retenus. Pour toute annulation survenant entre 15 jours et le début de la formation, les frais seront dus en totalité.

Dans ce cas, le stagiaire peut se faire remplacer par une personne de la même entreprise.

Ces conditions sont également valables pour toute personne absente le jour de la formation et non remplacée.

Report et modification

Les organisateurs se réservent le droit de reporter la manifestation, de modifier le lieu de son déroulement ou le contenu de son programme si, malgré tous leurs efforts, des circonstances indépendantes de leur volonté les y obligent.

Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour que votre inscription puisse être traitée par nos services. Conformément à la Loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, et de suppression des données vous concernant. Sauf opposition de votre part, vos coordonnées pourront faire l'objet d'une cession, d'une location ou d'un échange avec d'autres sociétés. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez envoyer un courrier à : Éditialis - 13, rue Louis Pasteur 92513 Boulogne Billancourt Cedex