

# ICD

INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

BUSINESS DEVELOPMENT,  
HUMAN ADVENTURE



## CUSTOMER INNOVATION DAY

Jeudi 14 avril 2016  
Paris 9h-13h

# PROGRAMME

  
GROUPE IGS

## **9h MOT D'ACCUEIL :**

Tawhid Chtioui, Directeur de l'ICD

## **9h15 INTRODUCTION :**

L'Expérience Client est-elle à la hauteur de l'Espérance Client ?

Pierre Morgat, Initiateur du CID\*, Enseignant-Chercheur à l'ICD International Business School, co-Président du Club de la Relation Clients de l'Adetem

## **9H30-10H15 INNOVATION, DISRUPTION & EXPÉRIENCE CLIENT**

Quels sont les nouveaux modèles disruptifs au service de l'Expérience Client ?

- Sergine Dupuy, CEO & Founder, RedPill
- Marie-Hélène Albertini, Responsable Forums & Réseaux Sociaux, Service Client Orange

Les communautés de marque refondent l'expérience Client

- Eric Dos Santos, CEO & Founder, Dimelo

Le Digital Customer Care & la création de valeur Client

Animation : Louis-David Benyayer, Enseignant-Chercheur, ICD International Business School

## **10H15-11H RETAIL : L'IMPACT DU DIGITAL SUR L'EXPÉRIENCE CLIENTS**

Vers le commerce Phygita

- Frédéric Berlie (Diplômé de l'ICD), Responsable Marketing Digital, Darty

Les terminaux de paiement au service de l'Expérience Client

- Rodolphe Marinier, CEO Scoreway

La création de valeur passe par les services

- Laurence de la Vallade & Augustin Luneau (Diplômé de l'ICD), co-fondateurs de Loftly Social wall & stratégies de republication : quand l'expérience devient « sociale & virale »
- Laurent Mayer, CEO Dialogfeed

Animation : Charles Waldman, Enseignant-Chercheur, ICD International Business School

## **11H NETWORKING SESSION**

## **11H15-12H COMMENT OPTIMISER L'ENGAGEMENT DES CLIENTS ?**

- Les nouveaux outils mobiles au service de la Force de Vente : l'intelligence embarquée  
Emilie Proux, Responsable Acquisition & Fidélisation, Touch & Sell
- Le look des stars pour booster les sites d'e-commerce  
Jean-Christophe Stienlet, CEO & Founder, Starset
- Comment engager les jeunes mamans en ligne ?  
Catherine Torchy (Diplômée de l'ICD), CEO & Founder, Laptitegrenouille.com

Animation : Pierre Morgat, Enseignant-Chercheur, ICD International Business School

## **12H-12H45 TABLE RONDE : QUEL EST L'AVENIR DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ?**

- Jean-Michel Raicovitch, Co-Président ADETEM  
L'intelligence Marketing au cœur de l'expérience
- Pierre-Marie Desbazeille, Chief Marketing Officer, Delamaison – Groupe Adeo  
Le Retail dans tous ses états face à la prise de pouvoir du consommateur
- Hélène Campourcy, Vice Présidente Marketing & Innovation TéléPerformance  
Comment apprécier la valeur de l'expérience Client ?
- Sergine Dupuy, CEO & Founder, RedPill  
En quoi les innovations disruptives peuvent-elles optimiser l'expérience Client ?

Animation : Pierre Morgat, Enseignant-Chercheur, ICD International Business School

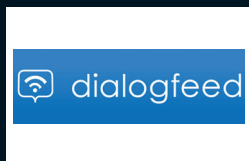


# ICD

INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL  
BUSINESS DEVELOPMENT,  
HUMAN ADVENTURE

ICD PARIS  
12, rue Alexandre Parodi 75010 PARIS  
Tél. 01 80 97 65 97

[WWW.ICD-ECOLES.COM](http://WWW.ICD-ECOLES.COM)



<https://www.dialogfeed.com/fr/>



<http://www.touch-sell.com/>



<http://www.laptitegrenouille.com/>



<https://www.lofty.paris/>



<http://www.ifls.net/>