

Communiqué

La relation client à l'ère du 2.0 : évolution / révolution du marketing ?

Journée du Marketing
Mardi 13 novembre 2012 de 13h45 à 18h30
(inscription gratuite)

IAE Lyon - Université Jean Moulin Lyon 3
Site Universitaire de la Manufacture des Tabacs
Auditorium Malraux
16 rue du Professeur Rollet - Lyon 8e (Metro Sans Souci)

Info et inscription gratuite : <http://iae.univ-lyon3.fr> - Catherine Parmentier : 04 78 78 71 49

Lien direct :

<http://iae.univ-lyon3.fr/actualites/la-relation-client-a-l-ere-du-2-0-evolution-revolution-du-marketing--594090.kjsp>

Journée du Master Marketing et Vente de l'IAE Lyon, organisée pour la première fois en partenariat avec l'Adetem Rhône-Alpes et La Poste Solutions Business. Cette rencontre est destinée à un public large de professionnels et d'étudiants.

L'internaute est-il un client comme les autres ? Les bonnes vieilles recettes du marketing sont-elles toujours applicables à l'heure d'Internet ? Certains praticiens n'hésitent pas à parler d'un simple effet de mode là où d'autres en appellent à un bouleversement des pratiques. On peut considérer le web comme un simple media supplémentaire ou comme un univers révolutionnaire interactif et instantané qui remet en causes les pratiques marketing.

Le marketing à l'ère du 2.0 c'est également une guerre de pouvoir. Les consommateurs émancipés et particulièrement bien formés ont augmenté leur niveau d'attente, c'est eux qui décident de la réussite d'une offre et ils n'hésitent pas à s'organiser et à se rebeller lorsque les pratiques d'une entreprise ne sont pas à leur goût. Les marketers se voient déposséder de leur pouvoir de « faire le marché » ! Comment ont-ils réagi ?

iaelyon | JEAN MOULIN
UNIVERSITÉ
LYON 3

Journée du Master Marketing
et Vente de l'IAE Lyon

Invitation “ La relation client à l'ère du 2.0 :
évolution / révolution du marketing ? ”

Mardi 13 novembre 2012

PROGRAMME :

Accueil à partir de 13h15 - Auditorium Malraux, IAE Lyon

13h45 : Mot de bienvenue de
> Monique Brun, Directrice du Master Marketing et Vente - IAE Lyon
> Michel Piccardi, Président - Adetem Rhône-Alpes

14h-16h30 : Témoignages orchestrés par William Sabadie, Professeur et Responsable de l'équipe de recherche Magellan Marketing - IAE Lyon
> Serge Rouvière, Directeur associé - Why consulting
> Jean-Philippe Desmareaux, Directeur commercial - Saur Grand Est
> Carole Bérard, Directrice de la relation clients - April
> Sandra Nouvel, Directrice marketing client - Loyalty Expert
> Maryse Mougis, Directrice de la relation client - La Poste Solutions Business

16h30-17h00 : Pause

17h00 -18h30 : Table ronde animée par Michel Piccardi, Président Adetem Rhône-Alpes
> Marion Delattaignant, Directrice marketing et communication - Decitre
> Nathalie Garrel, Responsable service communication - Aviva
> Cyril de Gasquet, Directeur opérationnel - Adecco à domicile / Adecco médical
> Didier Méric - Responsable communication et marketing corporate - Cegid

Inscription obligatoire : <http://iae.univ-lyon3.fr>
(nombre de places limitées)

IAE Lyon
Université Jean Moulin Lyon 3
Site Manufacture des Tabacs
Auditorium Malraux
16, rue du Professeur Rollet
69008 Lyon
Accès recommandé
Metro D, arrêt Sans-Souci



Vos questions en direct sur
Twitter #relationclient2.0

Tout naturellement en essayant de contrôler les communautés de marque, d'identifier les leaders d'opinions et d'utiliser les opportunités du web afin d'optimiser leurs plans de communication.

Cette Journée du Marketing 2012 nous permettra de constater les complémentarités des approches et des outils. Le marketing à l'ère du 2.0 poursuit toujours sa quête visant à mettre le client au cœur de la culture organisationnelle.

Et si les clients nous prenaient au mot ?

La journée est coordonnée par Monique Brun, Directrice du Master Marketing et Vente de l'IAE Lyon, William Sabadie, Responsable du Groupe de recherche Marketing (Centre Magellan, IAE Lyon) et Michel Piccardi, Co-Président - Adetem Rhône-Alpes.

LE PROGRAMME

Accueil à partir de 13h15 : Auditorium Malraux

13h45 : Mots de bienvenue

- Monique Brun, Directrice du Master Marketing et Vente - IAE Lyon
- Michel Piccardi, Co-Président - Adetem Rhône-Alpes

14h-16h30 : Témoignages orchestrés par William Sabadie, Professeur et Responsable de l'équipe de recherche Magellan Marketing - IAE Lyon

- Serge Rouvière, Directeur associé - Why consulting
- Jean-Philippe Desmarecaux, Directeur commercial - SAUR Grand Est
- Carole Bérard, Directrice de la relation clients – April
- Sandra Nouvel, Directrice marketing client - Loyalty Expert
- Maryse Mougín, Directrice de la relation client - La Poste Solutions Business

16h30-17h00 : Pause

17h00 -18h30 : Table ronde animée par Michel Piccardi, Co-Président Adetem Rhône-Alpes

- Marion Delattaignant, Directrice marketing et communication - Decitre
- Nathalie Garel, Responsable service communication - Aviva
- Cyril de Gasquet, Directeur opérationnel - Adecco à domicile / Adecco médical
- Didier Méric - Responsable communication et marketing corporate - Cegid

Contact Presse :

Catherine PARMENTIER, Responsable Communication
IAE Lyon

Ecole universitaire de management

Université Jean Moulin Lyon 3

6 cours Albert Thomas - BP 8242 - 69355 LYON CEDEX 08

Tél : 04 78 78 71 49 - 06 72 57 34 00

catherine.parmentier@univ-lyon3.fr - <http://iae.univ-lyon3.fr>