

*Comment engager les consommateurs dans  
la Co-construction de valeur et d'identité de  
l'entreprise ?*

Imane Bouterfas

-

Doctorante Larequoui, ISM-IAE, UVSQ

“You’ve got to start with the customer experience and work backwards to the technology. You can’t start with the technology and try to figure out where you’re going to sell it.”

— Steve Jobs

# une bonne technologie et une belle marque ne suffisent plus pour bâtir une croissance durable;

**Innovation multidimensionnelle = ( bon P/S + Belle marque + XC)**

# l'expérience est le nouveau cœur de l'entreprise;

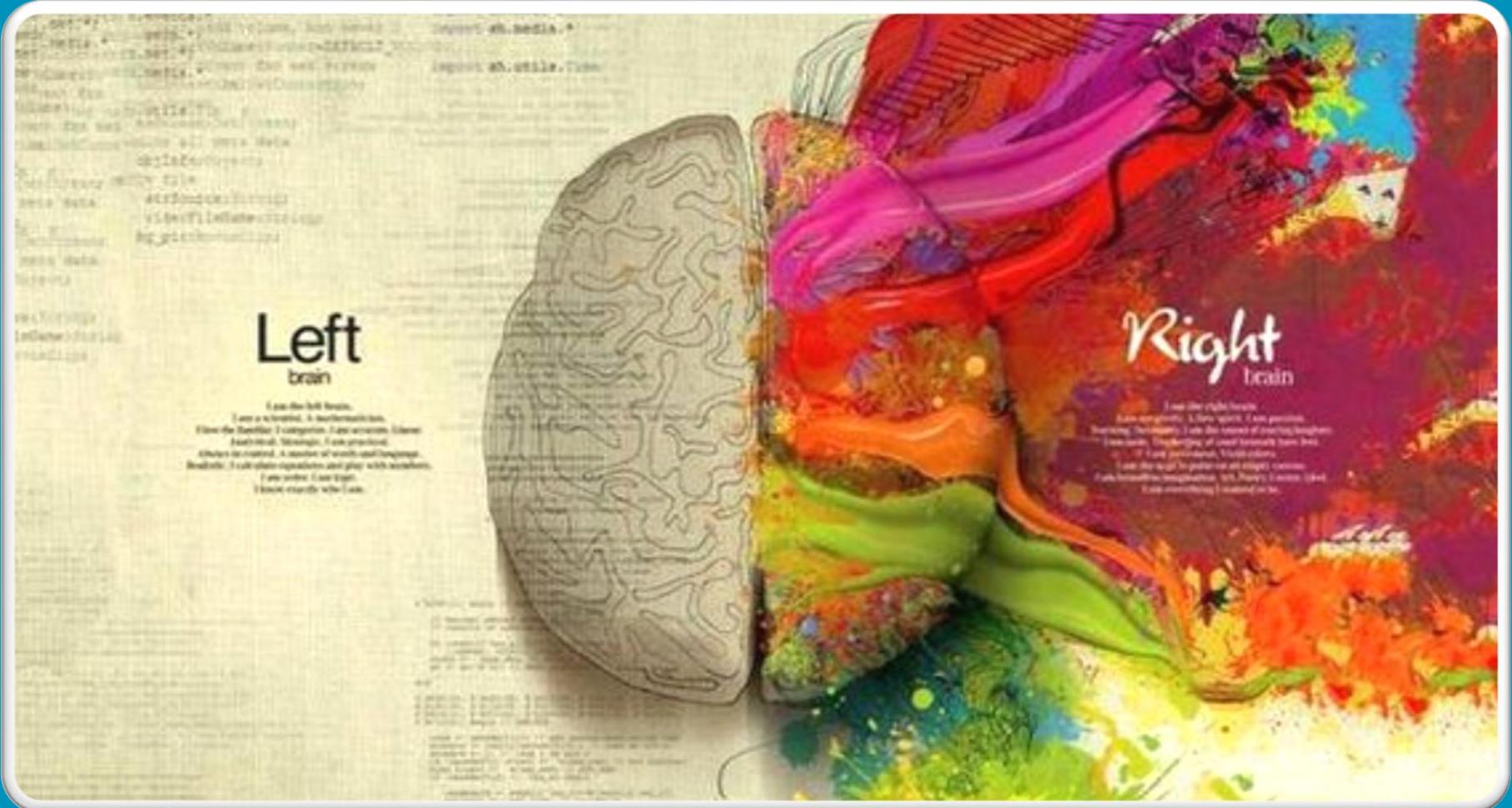
**Adopter une approche entrepreneuriale**

# l'entreprise de l'expérience pose les bases d'un contrat collectif innovant, pérenne et juste pour toutes ses Parties prenantes;

**Solidarité collective**

# l'expérience donne un cadre nouveau à l'entreprise.

**L'entreprise humaine**



**Left  
 brain**

I see the left brain,  
 I see a scientist, a mathematician,  
 I love the Beatles, I categorize, I am serious, I know  
 how to read, I organize, I am practical,  
 I like to control, I am a lover of words and language,  
 I believe, I calculate, I organize and play with numbers,  
 I am on the safe side,  
 I know exactly who I am.

**Right  
 brain**

I see the right brain,  
 I am energetic, I have spirit, I am positive,  
 I am creative, I see the colors of joy and laughter,  
 I am wild, I understand all that cannot be said,  
 I am passionate, I love colors,  
 I see the light in people and things, I believe,  
 I am intuitive, I am sensitive, I am happy, I smile, I love,  
 I see everything I want to be.





**Comment Engager les Clients dans la Co-  
Construction de Valeurs et l'Identité de  
l'Entreprise ?  
Ou  
Comment les Rendre Co-créateurs de Notre  
Histoire?**

# #1 Raconter votre Histoire



**NESPRESSO** PROFESSIONNEL

CHAPITRE #1



**VOUS CONNAISSEZ NESPRESSO  
 MAIS CONNAISSEZ-VOUS NOS  
 SOLUTIONS PROFESSIONNELLES ?**

Pour vous permettre de déguster votre café Nespresso tout au long  
 de la journée, découvrez toute notre expertise au travers  
 d'une gamme spécifique réservée aux professionnels.

**DÉCOUVRIR**

---




**CAFÉ  
 RESPONSABLE #1**

La collecte et le triage des  
 cerises sèches sont au cœur de  
 nos préoccupations, tout comme  
 la lutte contre l'abus d'alcool  
 programmée.

**EN SAVOIR PLUS**

**PROCHAIN  
 CHAPITRE**

Pensez que la pause café est  
 un moment de détente,  
 de bien-être et d'échanges,  
 découvrez un nouveau  
 regard sur le bonheur au travail.

**EN SAVOIR PLUS**

**NESPRESSO**

N°1 au Monde - 100% C.A.F.E. - 100% Italien

**LES JOURNÉES  
 PRIVÉES**

**-10%**  
sur votre commande de café

**DU VENDREDI 16  
 AU LUNDI 19 MARS 2018**

**JE COMMANDE**

**L'UNIVERS DU CAFÉ N'AURA PLUS DE SECRET POUR VOUS**

Un art, une infinité d'amateurs, et tout autant d'histoires à raconter.  
 Et vous, que savez-vous du café ?  
 Chaque semaine, découvrez-le sous toutes ses coutures et dans toute sa culture.  
 Bienvenue dans cet exquis lexique dédié à la boisson préférée des Français.

**CERISE**



On oublie bien souvent que le café est d'abord un  
 fruit, dont les grains forment le noyau d'une cerise au  
 goût bien différent de celui du café. Si la cerise est  
 décortiquée pour produire nos Grands Crus, la pulpe  
 aussi peut être utilisée : en Espresso, elle est séchée  
 afin d'être consommée en infusion froide.

**JE DÉCOUVRE UN ESPRESSO**

f t g+ in

## Newsletters Nespresso

Nespresso - The Choices we make,  
<https://www.youtube.com/watch?v=defDvr7ZeHU>

# Business Storytelling

## (L'Art de Transmettre en Racontant une Histoire)

- Déterminer vos Objectifs;
- Comprendre votre Audience;
- Définir les émotions à transmettre;
- Anticiper les Conséquences.

# #2 Etablir des connexions



## Stories from the Airbnb Community



**Michael**

New York, United States  
A busy New Yorker keeps pace with tradition



**Tessa**

London, United Kingdom  
Second Act: A new beginning



**Judith**

New York, United States  
New Chapter: Breaking bread together...again



**Andrew**

London, United Kingdom  
Sowing the Seeds: Of love, and of vegetables



**Jonathan**

Los Angeles, United States  
The Art of Receiving: A host transforms his home,  
his work—and his life



**Lisa and Byron**

New York, United States  
Full House: An invitation to friends, both old and  
new



**Oscar & Annabelle**

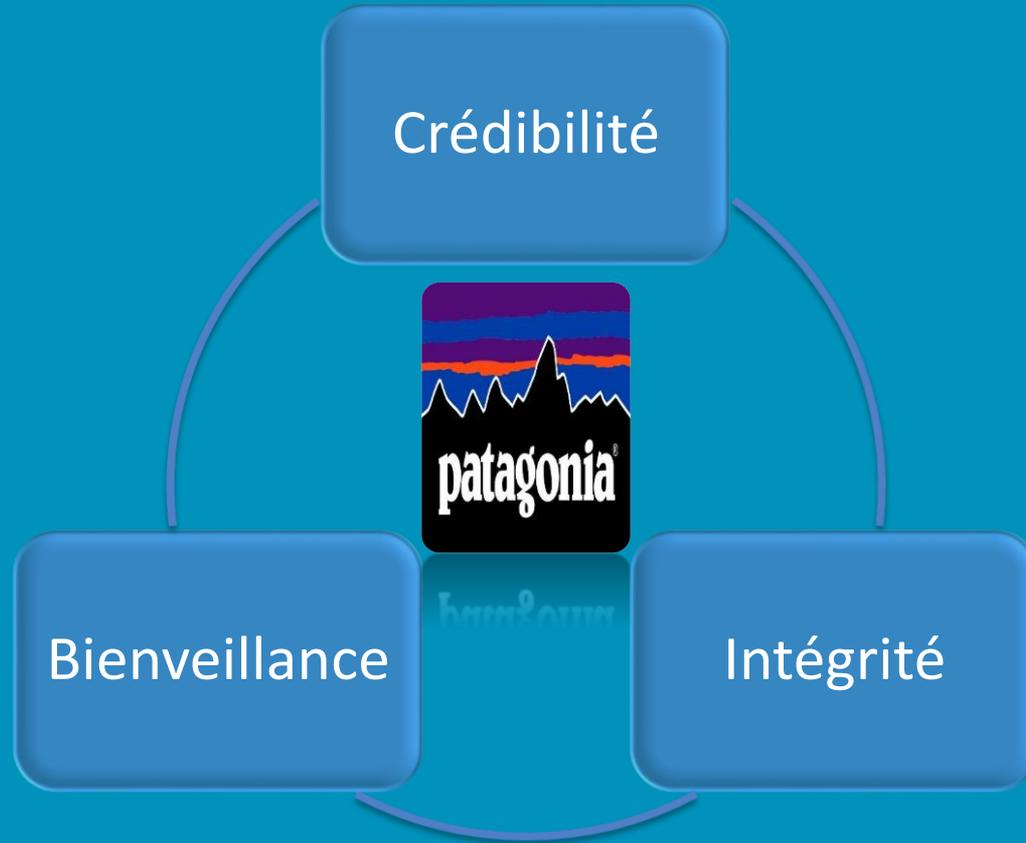


**Kimberly**

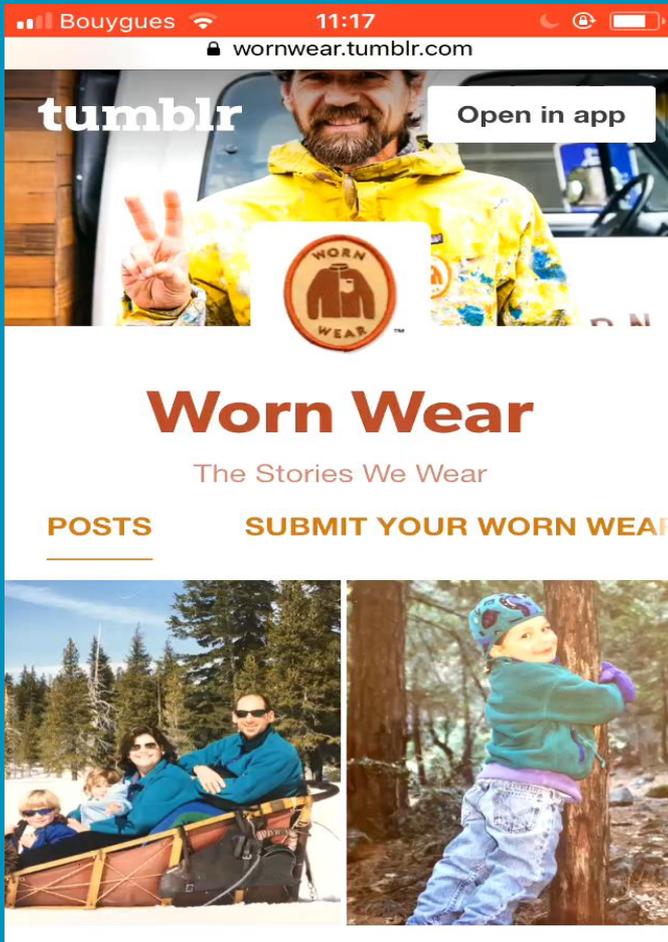


**Shell**

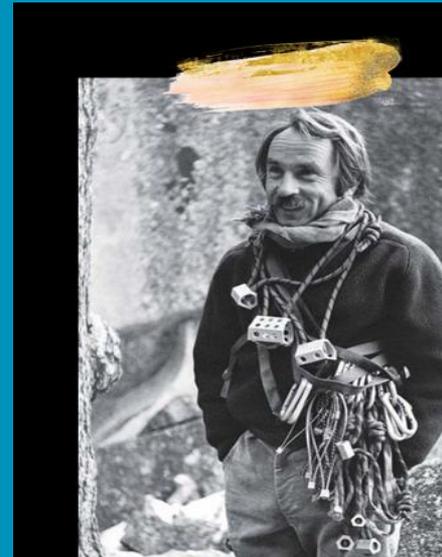
# #3 Créer des expériences



How Does Worn Wear Work? –  
<https://www.youtube.com/watch?v=cMgfVenLRSI>



Et qui mieux pour en parler que les clients qui les ont utilisés pendant plusieurs années?



Imane Bouterfas – UVSQ  
[Imane.bouterfas.uvsq@gmail.com](mailto:Imane.bouterfas.uvsq@gmail.com)