TABLE RONDE : “LES ENTREPRISES DE SERVICES FACE AUX ENJEUX DE L’ EXPÉRIENCE CLIENT”.

Dans le cadre des activités de la « Chaire La Poste : Qualité & Expérience Client », l’ISM et la Direction de la Qualité et Satisfaction Client de la Branche « Service Courrier Colis » de La Poste ont organisé une table ronde portant sur le thème des entreprises de services face aux enjeux de l’expérience client. Cet événement a été organisé en marge de la 1ère rencontre de la filière Qualité de La Poste.

le jeudi 24 janvier 2019 de 12h30 à 15h.
Siège Social La Poste – Site Lemnys

La table ronde, portant sur le thème : « Les entreprises de services face aux enjeux de l'expérience client », a été animée par Gilles Rouet, Directeur de l'ISM et Mourad Attarça, Titulaire Chaire La Poste « Qualité & Expérience Client).

Intervenants de la table-ronde :

- Stéphane Magne (Maitre de Conférences en Marketing, Université Paris 1) et Thierry Côme (Maitre de Conférences en Management Public, Université de Reims) : « Vers une expérience client innovante : réflexion sur le point de sur le point de distribution de services » ;
- Pierre-Olivier Giffard (Dirigeant Fondateur POG Solutions) : « L'UX dans les services : la digitalisation du titre-restaurant »;
- Frédéric Llorca (Directeur Printemps Parly 2, Rennes et Deauville) : « L'Excellence de la relation client : le cas du Printemps .

Les interventions, ainsi que les échanges avec l'auditoire, ont permis de mettre en exergue différents enjeux du management de la relation client et de l'expérience client tels que la shopping experience, les offres expérientielles comme stratégie de différenciation, le développement de la distribution « phygitale », la digitalisation de l'offre ou encore l'empowerment collaboratif.

Il s'agit actuellement d'enjeux majeurs pour les entreprises de services, et plus particulièrement pour les entreprises de la distribution ayant un impact sur la création de l'offre, la relation de service, ou encore les modes de travail et le management des équipes.