

Quels nouveaux savoir faire de management à l'ère de l'insatisfaction?

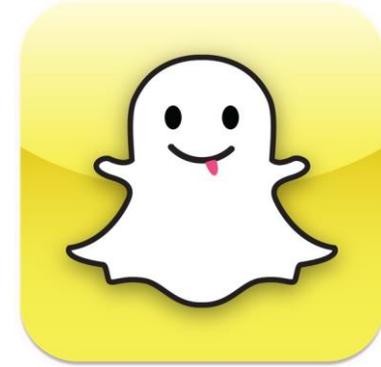
26 septembre



L'ère de l'insatisfaction aujourd'hui

- ❖ L'agression généralisée du consommateur
- ❖ Le pouvoir passe aux réseaux sociaux... et à la rumeur

➤ Qu'en sera t'il demain?



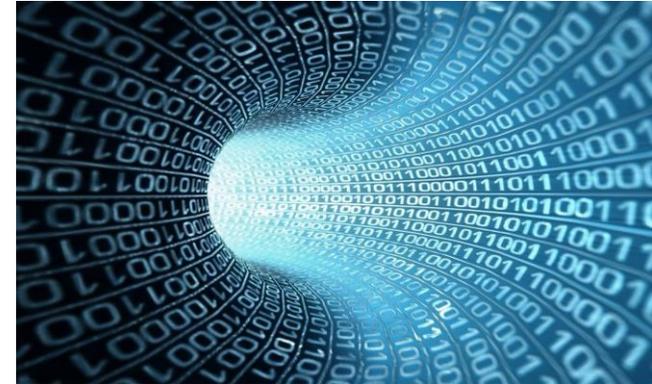
L'ère de l'insatisfaction demain

- ❖ Le consommateur sera de plus en plus agressé
 - ❖ Et les réseaux sociaux vont encore plus exposer les marques et les fournisseurs, de façon mondiale comme locale
- ⇒ Comment **satisfaire** le client? Lui permettre des expériences **personnalisées** et **ludiques** dans ce contexte? Voire faire de sa réclamation une expérience **distractive** ?



Les variables d'ajustement

- ⇒ Les objets connectés, les capteurs d'humeur
- ⇒ Le big data
- ⇒ Le management des communautés
- ⇒ Le parcours client et l'ergonomie des usages
- ⇒ L'amabilité et le high-touch au centre des relations clients



Le besoin de savoir-faire de management augmentés

- ⇒ Cohérence des satisfactions client et employés
- ⇒ Gestion des divas/ artistes de la relation client
- ⇒ Ergonomie du parcours client multi canaux multi touch
- ⇒ Ecriture digitale
- ⇒ Ecoute des canaris
- ⇒ Culture β

