

LAB de L'Institut Esprit Service



LES DÉFIS DE L'ENCHANTEMENT

MÉTAMORPHOSE & EMOTION
PHYSIQUE & DIGITAL

Vendredi 19 mai 2017 / 9h à 12h

Sur inscription : MEDEF / 55 avenue Bosquet Paris 7° / (M) : Ecole Militaire)

PROGRAMME DU 19 MAI 2017

8h45 : Accueil des participants

9h00 : Enchantement ! Accélérons la prise de conscience

Sophie Virapin, coprésidente du LAB DE L'ENCHANTEMENT, directrice vente directe et service aux clients AIR France

9h10 : Enchantement ... vraiment ?
Quels défis stratégiques pour nos organisations ?

Alexandre Cornu, co-fondateur OCTOMINE

Patricia Delon, directrice commerciale RATP

Philippe Mettey, directeur commercial Monde NH COLLECTION HOTEL GROUP

Michel Montagu, directeur ressources humaines Groupe RANDSTAD France

Table-ronde animée par Christian Mayeur, coprésident du LAB DE L'ENCHANTEMENT

Echanges avec l'assistance

10h10 : Séquence en Working Groups (libre choix) conduits en parallèle

Animation par la Task Force du LAB, une vingtaine d'adhérents, avec libre expression de chaque participant

Groupe 1 : Culture, co-leadership & stratégie d'enchantement

Groupe 2 : Enchantement des collaborateurs, est-ce too much ?

Groupe 3 : Usages, innovations et expériences clients extraordinaires

Groupe 4 : ROI & évaluation de l'enchantement, pas de mesure sans démesure !

11h30 : Restitution globale des Working Groups en plénière

12h00 : Fin de la matinée

CATALYSER, FÉDÉRER, ENTREPRENDRE

APRÈS SANTE 2030 & TRAVAILLER EN 2030 BONJOUR MISTER ROBOT !, L'INSTITUT ESPRIT SERVICE CRÉE SON 3ÈME LAB INTITULÉ LES DEFIS DE L'ENCHANTEMENT, MÉTAMORPHOSE & EMOTION, PHYSIQUE & DIGITAL.

Objectifs concrets

1. Mise en œuvre d'une dynamique sur l'enchantement, les nouvelles formes d'usages et expériences client et collaborateur, les mutations sociétales et économiques en marche et à venir, les interactions et complémentarités entre physique et digital ;

2. Rédaction de publications E-BOOK LAB coécrites par les membres ;

3. Organisation d'événements de toutes natures au bon niveau, le premier en date du 23 novembre 2017 ;

4. Learning expéditions créatives.

Pour une dynamique vertueuse de l'enchantement !

L'économie de la surprise s'impose à l'heure du phygital, de l'intelligence artificielle, bots, drones et autres blockchain, tout en donnant une dimension inédite au défi de l'enchantement encore plus différenciant et contextualisé. Accélérer l'émergence de nouveaux usages et contribuer à ré-humaniser l'expérience client et collaborateur est un enjeu majeur.

Les organisations ont bien conscience des défis de vitesse, personnalisation, pertinence des offres et parcours, cohérence et réputation des marques ... et elles y travaillent pour la plupart. Mais aujourd'hui, l'essentiel nous semble être le terreau culturel de l'enchantement, cette capacité de chacun et du collectif à créer dans la durée et non en one shot la raison et l'émotion pour faire vivre aux clients des expériences mémorables et leur proposer de belles surprises.

Dans un contexte économique de plates-formes et d'ubérisation, l'heure est à la création de différences, aux expériences et usages vertueux, avec des niveaux élevés de prestations, eux seuls en capacité de créer l'adhésion. L'enchantement devient un enjeu de tous et en particulier des comités exécutifs et de l'ensemble du management qui ont à le porter et le diffuser dans toutes les strates des organisations, auprès de chaque collaborateur. Défi complexe quand les enquêtes internationales sur la Customer Experience ou sur l'engagement des collaborateurs soulignent à la fois le faible niveau général de l'expérience client et un désengagement assez généralisé des collaborateurs en Europe, en France en particulier.

Ambition du LAB

Créer du contenu à haut niveau et rassembler au bon niveau des participants de tous horizons issus d'entreprises et administrations, du monde académique ou associatif, d'organisations professionnelles. Nous réunissons des acteurs de l'écosystème au sens large pour contribuer ensemble à un travail réellement collaboratif associant working groups et plénières, et respectant la pluralité des opinions. On ne s'inscrit pas dans la gadgetisation mais bien dans la mise en œuvre d'une expression individuelle libre. Le fil conducteur des rencontres du LAB privilégie la prise de recul, la délivrance de contenu et l'organisation des échanges au bon niveau, à la fois prospectifs et pragmatiques.

Quatre grands domaines de travail proposés :

1. Culture, co-leadership et stratégie d'enchantement

ADN & culture de service, co-construction, métamorphose

2. Enchantement des collaborateurs, est-ce too much ?

Jusqu'où va-t-on ? adhésion & engagement, défis du management

3. Usages, innovations et expériences clients extraordinaires

Exemples & idées d'expérimentations, one shot ou pérennité, du CX au Delight Customer

4. ROI et évaluation de l'enchantement, pas de mesure sans démesure !

Métriques & résultats des actions initiées, compréhension des leviers de l'enchantement

AGENDA

- 6 OCTOBRE MATIN 2ème REUNION LAB
- 23 NOVEMBRE JOURNÉE COMPLÈTE : ENCHANTEMENT LA METAMORPHOSE EN ACTION !

Rejoindre l'Institut Esprit Service

Préparer aujourd'hui les entreprises aux défis émergents, créer de nouveaux avantages compétitifs et mettre en place des coopérations inédites. Association loi de 1901, think tank créé par le MEDEF, l'Institut Esprit Service (IES) est un lieu ouvert et pluriel. Il réunit des directions générales d'entreprises, administrations, monde académique et organisations diverses, de tous secteurs d'activités. Tous nos membres contribuent à la vie de l'Institut, activités de nos LABS et commissions, learning expéditions, auditions, recherche, événements.

Le LAB DEFIS DE L'ENCHANTEMENT s'inscrit dans cette dynamique de prospective pour aborder les nouveaux modèles économiques et collaboratifs et faire émerger des pistes concrètes, partageables, adaptables et réalisables. Plus que jamais, en 2017, nous ambitionnons un triple niveau d'exigence dans nos activités réflexion prospective, ouverture et échange, haut niveau de contenu, en mode « Co-création » pour faire émerger des pistes concrètes partageables, adaptables et réalisables.

Les trois orientations stratégiques de l'Institut :

1. Travailler autrement, lien social, agilité, humain et digital, leadership, collaboratif, organisations de demain
2. Nouvelles voies de coopérations public privé, partenariat défense, écosystèmes innovants
3. Modèles économiques émergents, ruptures numériques, enchantement et expérience client

Les cinq ambitions

1. Stratégie de contenu inédit, prospectif en demeurant pragmatique
2. Lieu d'expertise, par du benchmark, du travail collaboratif et des enquêtes de fond
3. Espace reconnu d'influence et de débats d'idées ouverts
4. Rayonnement par des événements positionnés au bon niveau
5. Organisation plurielle grâce aux passerelles tissées sur chaque thématique avec les écosystèmes, entreprises, administrations, monde académique et associatif

Ses adhérents reflètent cette diversité.

Les dernières publications sont téléchargeables sur : <http://institutespritservice.com>



@IES_News

Pour nous contacter :

Email : institutespritservice@medef.fr

Alain Tedaldi, directeur général

Tel : 01 53 59 17 09



INSTITUT ESPRIT SERVICE
55, avenue Bosquet, Paris 07
<https://institutespritservice.com>