haute école
neuchâtel berne jura
arc gestion
neuchâtel delémont

JEUDI
05.12.24

2ÈME JOURNÉE DU MARKETING EXPÉRIENTIEL

ello
baloise
HOROTEC SWISS
COMINMAG.CH
LE B2B DU MARKETING, DE LA COMMUNICATION ET DES MÉDIAS
SENN
icme – institut de la communication et du marketing expérientiel
heg – haute école de gestion
arc
Hes·so

CONCEPT

Transformez vos Échecs en Succès ! Participez à un événement unique sur l'Expérience Client 2024.

Saviez-vous que près de **95% des nouveaux produits lancés chaque année échouent** à s'imposer sur le marché ? Cette réalité, dévoilée par Harvard Business School, souligne l'importance cruciale d'une expérience client inoubliable pour sortir du lot et en garantir la réussite commerciale. Alors que la concurrence s'intensifie, **l'expérience client devient le levier déterminant pour capter et fidéliser vos client-e-s.**

En effet, nous vivons dans un monde où les produits et services tendent à s'uniformiser, à l'heure de l'IA générative et où les contenus de communication ne permettent plus forcément de sortir du lot parmi les offres existantes, un monde où la bataille du prix finit par ne plus avoir de sens…bref, un monde où l'expérience client semble devenir un prérequis indispensable pour la survie de nos entreprises.

Parmi nos orateurs-trices de renom, vous aurez l'opportunité d'entendre l'expérience d'un acteur majeur de l'industrie des festivals de musique en Suisse, **Paléo Festival Nyon**, et d'une marque de café internationale, **Nespresso**. Ils partageront comment, à travers des stratégies centrées sur l'expérience client, ils ont su transformer des défis complexes en histoires de succès national/mondial.

Que vous soyez chef-fe d'entreprise, responsable marketing ou en charge du développement produit, cet événement vous fournira les outils, les *insights* et stratégies pour améliorer l'expérience de vos client-e-s et maximiser vos chances de succès sur le marché. Rejoignez-nous et apprenez à faire de votre marque une référence durable en 2025 et au-delà !

OBJECTIFS

L'objectif principal de cette journée est d'explorer et de comprendre les stratégies innovantes qui permettent aux marques de créer des expériences mémorables et engageantes pour leurs consommateurs-trices. En réunissant des expert-e-s du domaine, des praticien-ne-s et des chercheur-se-s, cet événement vise à partager des insights et des pratiques exemplaires, à discuter des tendances émergentes, et à examiner les outils technologiques qui transforment l'interaction client.

PUBLIC CIBLE

Cette journée touche les professionnel-le-s dans les domaines de la communication, de la publicité, du marketing, des relations publiques travaillant pour une PME, une multinationale, une association à but non lucratif, etc.

05 DÉCEMBRE 2024

DE 09H00 À 16H00

2ÈME JOURNÉE DU MARKETING EXPÉRIENTIEL

PROGRAMME

08h45 Accueil des participant-e-s et café

09h15 Introduction officielle

Olivier Kubli, Directeur de la Haute école de gestion Arc

09h30 Paléo, les coulisses de l'expérience

Daniel Rossellat, Président du Paléo Festival Nyon et Syndic de la ville de Nyon

10h15 Pause-café

10h35 Le marketing expérientiel chez Nespresso comme outil de recrutement et fidélisation de nouveaux consommateurs

Nicolas Duplaix, Brand Building Capabilities & Events Senior Manager chez Nespresso

11h20 Pause-café

11h30 Séance canap'

Table ronde interactive avec case study animée par **Victoria Marchand** et **Julien Intartaglia**

12h15 Pause de midi

13h30 à 15h45 Ateliers thématiques (inscription à deux ateliers à choix):

a. *CX with fun: Jouez et échangez sur l'expérience client*
Anne-Laure Vaudan, Co-founder & Managing partner de nexa, cabinet de conseil en Expérience Client

b. *De clients à fans: transformer l'émotion en engagement*
Rafaël Binggeli, CEO de Sponsorize

c. *Expérience Client : Quand le Cerveau Décide*
Julien Intartaglia, Doyen de l'ICME & **Suren Gunawardena**, Adjoint Scientifique de l'ICME

13h30 Série d'ateliers n°1

14h30 Pause-café

14h45 Série d'ateliers n°2

15H45 Synthèse et conclusion de la journée

INFOS PRATIQUES

Inscription :
En ligne sur: https://jp-portal.gestion.he-arc.ch/form/120
Délai : 27 novembre 2024

Finance d'inscription :
Prix : 190.- CHF
Le petit-déjeuner, le repas de midi, les minérales et les cafés sont compris dans la finance d'inscription. L'inscription sera confirmée par courriel. En cas de désistement après le délai d'inscription, la finance d'inscription sera considérée comme due et non-remboursable.

Lieu :
HEG - Haute école de gestion Arc
Campus Arc 1
Espace de l'Europe 21
2000 Neuchâtel

Accès :
Les places de parc à proximité immédiate de Campus Arc 1 sont limitées (stationnement payant au P+R2). Nous vous conseillons de privilégier les transports publics.
Campus Arc 1 se situe à 500 m à l'est de la gare de Neuchâtel
Arrêt de bus : Gare Nord
Pour plus d'informations: www.he-arc.ch/contact

Responsable du séminaire :
Julien Intartaglia, Doyen de l'Institut de la Communication et du Marketing Expérientiel, Professeur ordinaire HES

Contact :
Catia Pires Vieira, Coordinatrice d'événements Ra&D
+41 32 930 23 71
catia.piresvieira@he-arc.ch

HEG - HAUTE ÉCOLE DE GESTION ARC

ESPACE DE L'EUROPE 21, 2000 NEUCHÂTEL
WWW.HEG-ARC.CH