

Forum Var Ecobiz, une journée 100% réseau

Rendez-vous business annuel des entrepreneurs locaux, la 9^e édition du Forum Var Ecobiz, organisé par la Chambre de commerce et d'industrie du Var, regroupe les acteurs qui composent les forces vives de l'économie varoise : les entreprises, les réseaux, les accompagnateurs de la dynamique entrepreneuriale. Rendez-vous jeudi 21 novembre au Palais Neptune à Toulon.

Le Forum Var Ecobiz c'est le lieu où les idées ont leur chance, où l'on passe en revue les tendances de l'économie de demain, le lieu où l'on bouscule les concepts attendus et où l'on se pose les vraies questions. Le lieu où les pros viennent se connecter à d'autres dirigeants et trouver des solutions. Le thème de l'édition 2019 sera «L'intelligence relationnelle au service du client». Au quotidien, le client accède à une multitude de services, de fonctionnalités et d'offres. Plus exigeant, il affine ses avis, modifie ses attentes, change ses pratiques d'achat et enrichit son quotidien. La relation client évolue à mesure qu'il collectionne les expériences. Pour gagner en expérience client, les marques, les enseignes, les entreprises vont devoir diversifier leurs canaux de relations, mettre de l'humain dans le digital, apprendre à écouter les émotions, développer leur intelligence relationnelle. Expérience client, développement commercial, stratégie digitale, leadership et influence, blockchain, seront donc autant de thèmes abordés pendant cette journée pour aider les chefs d'entreprises à développer l'intelligence relationnelle.

De nombreuses conférences thématiques

La journée sera rythmée par de nombreuses conférences thématiques : dès 9h30, François Huet (Big Waves) proposera ainsi «Donner du sens à votre parcours expérience client». Dans une industrie de service comme le tourisme, l'humain reste au coeur de l'expérience client. L'envie de recevoir et de faire plaisir, la bienveillance sont des fondamentaux qui font la différence sur l'expérience vécue. Alors il est vital de comprendre ce que fait le client et pourquoi, ce qu'il ressent, ce qu'il vit, ce qu'il pense afin d'adapter, d'améliorer, de transformer, d'explorer, de développer l'expérience client : un exercice stratégique qui permet à l'entreprise de libérer son potentiel en ouvrant son champ des possibles. A 11h, «Les canaux d'acquisition à activer dans votre stratégie digitale» par Adrien Croville (Mentor Marketing). Les dirigeants sont conscients de la nécessité du digital, et souhaitent connaître les canaux qui servent au mieux leur business, génèrent du trafic qualifié et augmentent leur CA. Cette présentation permettra de découvrir les 13 canaux d'acquisition online, par le biais d'exemples concrets, et un mini mode opérationnel pour les mettre en place dans n'importe quelle entreprise. A 14h, Emmanuelle Dubois (Ideactis) animera «Branding : créer et développer une marque forte»

et détaillera les outils clés du branding. La marque est une arme de conquête et de fidélisation dans un environnement concurrentiel. Pour autant, elle doit relever plusieurs défis : créer du sens, renforcer l'attachement du consommateur, enrichir l'expérience client, résister au temps...

Egalement à 14h, «L'intelligence relationnelle : un outil pour sécuriser les opérations juridiques de l'entreprise», par Meggie Ifrah (ID9 Avocats), ou comment remettre l'humain au coeur des relations professionnelles et commerciales, et assurer plus de transparence au client.

Comment soigner l'image de son entreprise pour séduire des candidats ?

A 15h30, la conférence «Inbound recrutement et marque employeur : les enjeux du recrutement» animée par Sabine Montagou (APEC) abordera la manière d'attirer, de capter

et de convaincre les candidats, ainsi que l'évolution des pratiques de recrutement à l'heure de la digitalisation. Aussi à 15h30, «Leadership et influence : l'intelligence émotionnelle, un levier au service de la relation client» avec Delphine Berain (Capforma)

détaillera à quel point l'expérience émotionnelle dans la relation client est un facteur différenciant au-delà de la satisfaction du produit ou du service vendu, et les clés pour créer une «économie émotionnelle» au service de la satisfaction client et du bien-être des collaborateurs. Toujours à 15h30, Anne-Marie Richier (UZIT) expliquera «Comment la blockchain peut améliorer les services rendus au client ?». Elle détaillera en quoi cette technologie répond aux enjeux du marketing et de la relation client, en abordant des cas pratiques. A 14h, un atelier participatif, en mode barcamp, permettra à Silvia Randon et Emilie Rembert de La Team Web d'aborder «Les nouvelles attentes des consommateurs». Le numérique a mis à disposition des consommateurs quantité d'outils facilitant les échanges avec les entreprises et leur permettant de s'exprimer. Comment prendre en considération leurs attentes pour les satisfaire et créer une relation durable avec eux ? Comment anticiper pour gagner une longueur d'avance sur la concurrence ? Guidés par les intervenantes, les participants seront invités à partager leur propre expérience des deux côtés de la barrière pour trouver ensemble des solutions concrètes à mettre en place, et repartiront avec une synthèse des principales actions à entreprendre selon les secteurs d'activités ou situation ren-

contrées. Trois workshops très pratiques compléteront le programme : à 9h30, «Le dirigeant de TPE/PME, premier commercial de son entreprise» avec Dominique Klesse (DC Pilot), et «Réussir son pitch projet, faites la différence dès les premiers instants» animé par Thomas Gabelle. Et à 11h, «La relation au client optimisée grâce à un design adapté et intelligent» mené par Marina Russo-Schtcherbakoff-Kodakoff (Archibald & RSK).

Une conférence «Grand témoin» de haut niveau

L'un des temps forts de la journée sera assurément la conférence «Grand témoin» : Michaela Merk, professeure en marketing et management des marques de luxe, répondra à quelques-unes des nombreuses questions que se posent les dirigeants autour de cette thématique : comment les marques renforcent des liens émotionnels avec des clients de plus en plus digitalisés, quelles valeurs humaines ont la puissance pour enchanter les clients de plus en plus exigeants, mais aussi comment transformer des clients en ambassadeurs de marques engagés ? Elle partagera dans une keynote les émotions que tous les dirigeants devraient incorporer et dégager pour transformer leurs équipes, mais aussi leurs clients en ambassa-

deurs de marque. Après 15 ans d'expérience à des postes de direction au sein d'entreprises prestigieuses du secteur du luxe (L'Oréal, Marionnaud/AS Watson, Estée Lauder) et 10 ans de recherche, Michaela Merk est devenue experte en transformation des équipes de vente en ambassadeurs de marque grâce à l'intégration de l'intelligence relationnelle dans l'ensemble des actions managériales. Avec sa société de conseil et de coaching, elle accompagne des entreprises dans leur parcours pour augmenter l'expérience client à travers l'intelligence émotionnelle. En parallèle de sa carrière professionnelle, Michaela Merk est professeure et a enseigné le marketing dans les meilleures écoles de commerce et universités en France comme à Sciences Po et l'ESSEC. Michaela Merk détient un doctorat en marketing (Sorbonne/HEC) et est l'auteur de plusieurs ouvrages dont «Manager les vendeurs du luxe : stratégies pour créer des ambassadeurs de marque» (Dunod).

Une journée d'échanges et de prises de contact

En plus de ces rendez-vous, le Forum Var Ecobiz proposera tout au long de la journée un Corner CCI Business animé par les experts et conseillers CCIV qui recevront les participants pour des consultations pratiques et gratuites. Au premier étage du Palais Neptune, le Café Réseaux démarrera dès 9h pour capter de nouveaux contacts autour d'un café. De nouveaux contacts, il en sera également question à 11h avec le Speed Business Meeting : 1 minute pour présenter son activité et distribuer ses cartes de visite, pour nouer un maximum de contacts en un minimum de temps.

La force des réseaux

Outils indispensables de l'entrepreneur, les clubs et réseaux lui permettent de bénéficier de retours d'expérience et de sortir de son isolement, avec à la clé des opportunités de business, de la coopération ou une occasion de faire de la veille concurrentielle. Ils seront 12 à être présents à Toulon : Aéro Développement Industrie, Alliance Majeure, Business Network International, Centre jeunes dirigeants d'entreprise, Chambre professionnelle du conseil Provence, Dirigeants commerciaux de France, Femmes chefs d'entreprises, 43.117, les entreprises du numérique à Toulon, la French Tech Toulon, Institut régional des chefs d'entreprise, Protéine Club d'Affaires, Réseau des entrepreneurs et dirigeants du Gapeau, Réseau Entreprendre Var, SKAL Club Var

Provence, TVT Innovation, Union patronale du Var et Var Alliance. Le corner Coworking Var sera par ailleurs l'occasion de découvrir l'univers studieux et convivial d'un espace de travail collaboratif. Les participants pourront y partager un café, gérer leurs mails entre deux rendez-vous, rencontrer de nouvelles compétences ou peaufiner leur prochaine présentation... Il sera animé par les principaux espaces de coworking varois : l'Archipel (Toulon), L'Escalab (La Garde), City Var Coworking (La Garde), La Belle Place (Hyères), Le Port des Créateurs (Toulon), SAFI (Brignoles), Le Tarmac (Le Luc en Provence), TVT Innovation (Toulon)

L'inscription au Forum Var Ecobiz est réservée aux dirigeants et cadres dirigeants. Elle est gratuite et obligatoire. Plus d'informations sur www.forum.var-ecobiz.fr



Michaela Merk animera la grande conférence de l'après-midi

Le forum Var Ecobiz en chiffres

- ✓ 1000 participants
- ✓ 16 réseaux et clubs de dirigeants locaux
- ✓ 80% de cadres et dirigeants
- ✓ 5 000 nouveaux contacts qualifiés
- ✓ 12 workshops et conférences (ainsi qu'un barcamp et une conférence «grand témoin»)