

Programme: Cycle de conférence 1/2017

Date Mercredi 15 février 2017
Lieu Campus Vaudoise, Bâtiment «Cèdre 3», av. des Bains 1, 1007 Lausanne

**Une révolution (tranquille) dans la distribution – « Customer Journey »
modifié et conséquences pour la gestion**

16.45	Accueil
17.00	Mot de bienvenue et introduction M. Philippe Hebeisen, CEO, Vaudoise Assurances M. Thomas Helbling, Directeur, ASA M. Joël Wagner, Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne
17.15	Joël Wagner Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne « Du «client 3.0» à la gestion multicanal intégrée »
18.00	Christophe Follonier Responsable Division Marketing et Développement de produits, Vaudoise Assurances « «Client 3.0» – évolution du parcours client et des motivations dans le choix d'une assurance »
18.30	Discussion et conclusion

La conférence est suivie d'un apéritif offert par la Vaudoise

Interventions

Du « client 3.0 » à la gestion multicanal intégrée

M. Joël Wagner, Professeur ordinaire, Faculté des HEC, Université de Lausanne

Partant du client et en considérant les changements technologiques des dernières années, nous traçons d'un côté l'évolution des consommateurs avec leurs nouvelles habitudes, demandes et exigences. De l'autre côté nous passons en revue les réactions des compagnies d'assurance. Quels produits et services à quels prix dans quels canaux ? Comment intégrer les différentes plateformes. Est-ce que les clients « Internet » sont des clients moins bons ? Quid du conflit et du « cannibalisme » potentiel entre nouveaux canaux et la vente traditionnelle ? Quel impact auront des courtiers en ligne et sites « d'agrégateurs » ? Nous nous basons sur diverses études récentes et analyses empiriques afin de fournir des éléments de réponse à ces questions. Nous illustrons l'innovation constante dans ce domaine et terminons en donnant quelques perspectives sur l'avenir de la distribution.

"Client 3.0" – évolution du parcours client et des motivations dans le choix d'une assurance

M. Christophe Follonier, Responsable Division Marketing et Développement de produits, Vaudoise Assurances

Les évolutions technologiques offrent des outils d'interactions qui n'existaient pas il y a quelques années. L'accès à l'information simplifiée égalise le rapport entre client et prestataire. Ces nouvelles possibilités transforment-elles radicalement la relation client ? Les critères de choix d'une compagnie d'assurance ont-ils changé ? La présentation des résultats d'une étude récente donnera un éclairage sur l'évolution des motivations des consommateurs dans le choix de leur assurance. Après un état des lieux de l'image des assureurs en Suisse, nous détaillerons le Customer Journey d'un client qui entre dans une démarche de recherche d'une compagnie d'assurance.