



STRATÉGIE OMNISCANAL

Jeudi 31 mai 2018

6^E ÉDITION

Les clés pour un parcours d'achat unifié

Avec la participation exceptionnelle de :

Marie CHEVAL

Directrice exécutive clients,
services et transformation digitale
CARREFOUR

Benoit JAUBERT

Directeur général
DARTY

Thomas METIVIER

Directeur de la stratégie
CDISCOUNT

Julien NICOLAS

Directeur France
OUI.SNCF

Thierry SONALIER

Président-Directeur général
JARDILAND

En partenariat avec :



Avec le soutien de :





Notre vocation est de vous proposer de vrais moments d'échanges entre professionnels afin de répondre à deux objectifs :

- décrypter l'actualité et les enjeux du retail pour être plus performant
- créer des opportunités de rencontres d'affaires ou de partenariats pour développer votre activité.

Grâce aux événements LSA, vous bénéficiez de l'expertise des meilleurs intervenants et de personnalités reconnues du secteur.



Depuis 1958, LSA anime le marché de la grande consommation avec un hebdomadaire diffusé à plus de 20 000 exemplaires autour duquel se sont développés de nombreux services d'information et de mise en relation. Il accompagne les acteurs de la grande consommation et les aide à décrypter l'actualité, pour améliorer leurs performances, adapter leurs pratiques et produits aux évolutions du marché. Marque médias de référence pour tous les cadres et décideurs de la grande consommation en France, LSA a développé une expertise pointue et se distingue par son approche innovante et proactive.

Édito

Le comportement du consommateur est en constante évolution : recherche croissante de rapidité et flexibilité, adoption de nouveaux modes d'achat, souhait d'interagir avec les marques, exigence exacerbée... Le shopper **ne raisonne plus en canal** durant son parcours d'achat, qui doit alors s'unifier afin que le consommateur passe sans rupture d'un point de contact à un autre.

L'omnicanal est plus que jamais LA priorité des acteurs du retail.

Quels sont les leviers pour offrir des **services innovants et personnalisés** ? Comment exploiter les nouvelles technologies pour **embellir l'expérience client** ?

Comment analyser des flux de datas pour **anticiper les attentes des consommateurs** et optimiser la relation client ?

LSA renouvelle le 31 mai prochain le Congrès Stratégie Omnicanal afin de vous permettre de maîtriser les clés pour un parcours d'achat sans couture et différenciant. Une journée réunissant des acteurs incontournables du retail, distributeurs et industriels, autour de :

- Livraison sur mesure, paiement dématérialisé, hybridation du commerce... : ré-enchanter efficacement l'expérience client
- Comment exploiter vos datas et délivrer le bon message au bon moment au bon endroit
- IA, machine learning... : comment exploiter les nouvelles technologies pour booster vos performances

Je vous donne rendez-vous le 31 mai prochain.

Au plaisir de vous y accueillir.

Amélie MATSUDA
Chef de projet conférences LSA

Un événement créé pour vous !

Distributeurs et industriels de grands groupes et PME

PDG, DG
Directeurs stratégie
Directeurs omnicanal/cross-canal
Directeurs digital et e-commerce
Directeurs marketing
Directeurs expérience clients
Directeurs CRM
Directeurs Data Intelligence
Chief data officer
Directeurs SI
Directeurs communication
Directeurs commerciaux
Directeurs retail...

Jeudi
31 mai 2018

STRATÉGIE OMNISCANAL

Les clés pour un parcours d'achat unifié



Journée animée par Jérôme PARIGI et Flore FAUCONNIER, Rédacteurs en chef adjoint de LSA

8H30 **Accueil des participants**

9H00 **ALLOCATION D'OUVERTURE**

Parole de distributeur : miser sur un écosystème omniscanal pour fidéliser et booster votre croissance

> Marie CHEVAL - **CARREFOUR**

9H30

TABLE RONDE - Magasin, e-commerce, mobile : construire un parcours multi-supports sans couture et tirer profit des atouts de chaque point de contact

- Du transactionnel à l'expérientiel : un levier à soigner pour offrir l'expérience client idéale
- Maîtriser les leviers permettant de surmonter les obstacles liés aux enjeux de l'omniscanal
- Comment mettre en œuvre une organisation dessilotée pour parvenir à une vision unique du consommateur

> Chantal GUILMAIN - **MR BRICOLAGE**

> Benoit JAUBERT - **DARTY**

> Julien ROSSIGNOL - **GALERIES LAFAYETTE**

10H15

ATELIER 1
Païement sans friction, la réponse au besoin de praticité et d'immédiateté des clients
> **COFIDIS**

OU

ATELIER 2
Développez des solutions de marketing automation et optimisez votre expérience client

10H45

Pause et networking dans l'espace partenaires

11H15

Hybridation du commerce : un enjeu primordial face à des consommateurs ultra-connectés et hyper exigeants

- Paiement dématérialisé, app, fidélisation... : comment maximiser l'alliance online-offline
 - Réalité augmentée : apporter un service différenciant à valeur ajoutée
 - Comment intégrer l'humain au cœur d'un commerce fortement connecté
- > Intervenant en cours de confirmation

11H45

ATELIER 1
Politique data : comment construire une architecture efficace

OU

ATELIER 2
Misez sur des solutions data-driven pour personnaliser votre relation client et améliorer l'engagement

12H15

TABLE RONDE - Quelle politique data adopter pour personnaliser la relation client et aller vers l'hyperpersonnalisation

- Ultra-personnalisation, SAV amélioré, engagement client... : comment exploiter la data et actionner les leviers marketing pour optimiser l'expérience client
- Les clés pour délivrer le bon message au bon client, au bon moment, au bon endroit et booster vos ventes
- Donner la parole aux consommateurs pour assurer la cohérence entre expérience de marque et expérience d'achat

> Jean-Bernard DELLA CHIESA - **SCRAMBLED (GROUPE ETAM)**

> Yannick LEOUFFRE - **GO SPORT**

12H45

Remise des Trophées LSA du Cross Canal 2018



13H15

Déjeuner

14H45

TABLE RONDE - L'IA et le machine learning au service de l'assistance pour booster vos performances

- Bots, assistance vocale, reconnaissance visuelle... : quels leviers activer pour offrir une expérience personnalisée et interactive
- Traitement de données, social listening, prévisions des ventes... : comment utiliser ces technologies pour optimiser vos process internes

> Sébastien GARCIN - **L'OREAL**

> Julien NICOLAS - **OUI.SNCF**

> Mohamed RAKZA - **DECATHLON**

15H30

ATELIER 1
Misez sur l'IA et optimisez votre service client comme vos process internes

OU

ATELIER 2
Unifiez vos stocks pour pleinement déployer votre stratégie omniscanal et optimiser vos flux et coûts

16H00

Pause et networking dans l'espace partenaires

16H30

Comment répondre aux défis logistiques de l'omniscanal et saisir l'opportunité de vous démarquer

- Unification des stocks, gestion des commandes, optimisation des coûts et délais... : optimiser vos outils internes
- Ship-to-store, point de collecte physique, délai court : déployer une livraison sur-mesure face à des clients en recherche de flexibilité

> Thierry SONALIER - **JARDILAND**

17H00

ALLOCATION DE CLÔTURE

De pure-player à retailer : l'omniscanal, une stratégie indispensable

> Thomas METIVIER - **CDISCOUNT**

17H30

Fin de journée

Vous avez développé des dispositifs cross-canaux innovants et performants



Déposez votre candidature avant le 20 AVRIL 2018

Informations et inscriptions :
trophees.crosscanal@lsa.fr
ou 01 77 92 98 76

INTERVENANTS



Marie CHEVAL
Directrice exécutive clients, services et transformation digitale
CARREFOUR



Jean-Bernard DELLA CHIESA
Co-fondateur
SCRAMBLED (GROUPE ETAM)



Sébastien GARCIN
Chief marketing officer
L'OREAL



Chantal GUILMAIN
Directrice digitale et expérience client
MR BRICOLAGE



Benoit JAUBERT
Directeur général
DARTY



Yannick LEOUFFRE
Directeur marketing et e-commerce
GO SPORT



Thomas METIVIER
Directeur de la stratégie
CDISCOUNT



Julien NICOLAS
Directeur France
OUI.SNCF



Mohamed RAKZA
Leader programme Big Data
DECATHLON



Julien ROSSIGNOL
Directeur projet omniscanal
GALERIES LAFAYETTE



Thierry SONALIER
Président-Directeur général
JARDILAND

Nos prochaines formations

EXPÉRIENCE CLIENT EN MAGASIN

Repositionner vos points de vente dans l'expérience globale de votre enseigne et susciter l'achat omnicanal

FORMATEUR :

Rémi SALETTE - *Co-fondateur* - **FENG SHUI HARMONY**

> Sessions de formation

01 juin 2018 • 11 octobre 2018 • 4 décembre 2018

MARKETING MOBILE PERFORMANT

Les clés pour concevoir et mettre en place une stratégie mobile performante pour votre entreprise

FORMATEUR :

Bertrand JONQUOIS - *Co-fondateur & DG Délégué* - **ATSUKE**

> Sessions de formation

6 juin 2018 • 9 octobre 2018 • 27 novembre 2018

MOBILE COMMERCE ET M-PAIEMENT

Comment mettre en œuvre une stratégie gagnante pour développer ses ventes sur mobile

FORMATEUR :

Bertrand JONQUOIS - *Co-fondateur & DG Délégué* - **ATSUKE**

> Sessions de formation

20 juin 2018 • 3 octobre 2018 • 28 novembre 2018

Nos prochaines conférences

MARKETPLACE

Quelle stratégie de vente pour performer sur ce nouveau canal

20 juin 2018, Paris

SOIRÉE 60 ANS DE LSA

Célébrez les révolutions du commerce et de la grande consommation !

19 septembre 2018, Paris

RETAILTECH FORUM LSA

Innovate avec les start-up pour gagner en agilité, accroître vos performances et vous différencier

25 septembre 2018, Paris

Retrouvez tous les événements LSA sur
events.lsa-conso.fr

Informations pratiques

Date et lieu

Judi 31 mai 2018

Le congrès se déroulera à Paris.

Le lieu exact vous sera communiqué ultérieurement

Inscription

TARIF GÉNÉRAL
1 195 € HT (1434 € TTC)

TARIF PRESTATAIRES DE SERVICES
1 295 € HT (1554 € TTC) (hors industriels et distributeurs)

Inscrivez-vous en ligne sur :
events.lsa-conso.fr

Nous contacter

Elvire Roulet - 01 77 92 93 36
elvire.roulet@infopro-digital.com



Consultez nos conditions générales de vente en ligne sur
evenements.infopro-digital.com/lsa/cgv-evenements

Notre partenaire



Expert des solutions de paiement fractionné depuis plus de 30 ans, Cofidis Retail propose des solutions adaptées à vos clients.

Notre priorité : garantir un parcours client sans couture en offrant une expérience utilisateur fluide et sans friction.

Parce que nos clients sont avant tout vos clients, nous construisons ensemble une relation d'excellence pour les aider à faire face aux imprévus et réaliser leurs projets, leurs envies.

www.cofidis.fr

Nos soutiens



L'Association Nationale des Industries Alimentaires (ANIA) rassemble 19 fédérations nationales sectorielles et 20 associations régionales, représentatives des 17 647 entreprises alimentaires de France. L'agroalimentaire est le premier secteur économique français avec un chiffre d'affaires de 172 milliards d'euros et le premier employeur industriel avec 427 213 salariés. L'ANIA est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, des administrations et des médias sur les sujets liés à l'alimentation.

www.ania.net



Notre vocation est de vous proposer de vrais moments d'échanges entre professionnels afin de répondre à deux objectifs :

- décrypter l'actualité et les enjeux du retail pour être plus performant
- créer des opportunités de rencontres d'affaires ou de partenariats pour développer votre activité.

Grâce aux évènements LSA, vous bénéficiez de l'expertise des meilleurs intervenants et de personnalités reconnues du secteur.

www.feef.org

