

## Séminaire SAS : Les nouveaux enjeux de la connaissance client

*Réseaux et média sociaux : vers un marketing 2.0*

**Jeudi 8 avril 2010 de 9h00 à 12h30**

Auditorium Le Monde | 80, boulevard Auguste-Blanqui 75013 PARIS

- La multiplication des canaux et l'émergence des réseaux et des médias sociaux offrent une opportunité nouvelle pour enrichir la connaissance client.

Moins sensible aux sollicitations de marketing direct, le client est de plus en plus ouvert aux conseils « communautaires » ainsi qu'aux approches l'impliquant personnellement dans une interaction. Il devient alors essentiel d'identifier son rôle dans une communauté (leader, suiveur) ainsi que son empathie à l'égard d'une marque, d'un produit ou d'une offre.

Lors de cette matinée SAS présentera :

- l'état de l'art de la connaissance client, illustré par des retours d'expérience
- les enjeux du marketing 2.0 et les nouvelles possibilités offertes par l'analyse des réseaux et médias sociaux et les techniques d'analyse de sentiment
- comment tirer parti des canaux multiples et exploiter les informations accessibles via les médias et les réseaux sociaux
- comment appréhender et cibler le client au sein de sa communauté et comment évaluer et analyser son appétence et son empathie à l'égard des produits, des offres et des marques
- les meilleures solutions métier pour répondre à ces enjeux.