

17^e JOURNÉE
INTERNATIONALE
DU MARKETING
HORLOGER



services、
après-
vente:
nouvelles exigences

6 et 7 novembre 2013

17^e JOURNÉE INTERNATIONALE DU MARKETING HORLOGER

Jeudi 7 novembre 2013

Arc en Scènes, Théâtre de La Chaux-de-Fonds

Programme

- Dès 8:45** **Réception**, café offert par La Semeuse
- 9:30-10:00** **Introduction et objectifs de la Journée**
Kalust Zorik, Fondateur et Président des JIMH ;
Théo Huguenin-Elie, Conseiller communal de la Ville
de La Chaux-de-Fonds ;
Monika Maire-Hefti, Conseillère d'Etat, cheffe du
Département de l'éducation et de la famille
- 10:00-10:30** **«Customer's Voice» – Analyse des réactions
après-vente sur les blogs et forums**
Marco Gabella, Co-fondateur Watchonista.com
- 10:30-11:00** **L'inadéquation entre la projection de l'image au
niveau de la communication et les prestations
du SAV**
François Girardet, Consultant



Photo Thierry Bonnet

Animateur de la Journée

Calixte de Nigremont, homme du monde

- 11:00-11:30** **La difficulté d'avoir de bons horlogers pour le SAV mondial**
Maarten Pieters, Directeur, WOSTEP
- 11:30-12:15** **Table ronde : Que se passe-t-il après la vente?**
Laurent Picciotto, Chronopassion ;
François Girardet, Consultant ;
André Polony, Horlogerie-Bijouterie Piguet ;
Animation :
Joël Grandjean, Rédacteur en chef, Heure Suisse-JSH
- 12:15-13:30** **Cocktail dînatoire**, élaboré par Cinq Sens - maître traiteur, accompagné de vins fins de Neuchâtel
- 13:30-14:00** **Présentation des 3 meilleures communications de la Journée de Recherche en Marketing Horloger (JRMH)**
Prof. François Courvoisier, HEG - Doyen de l'Institut du Marketing Horloger
- 14:00-14:45** **Table ronde des experts**
Georges-Henri Meylan, Président de MELB Holding et de C.H. MEYLAN ;
Laurent Picciotto, Chronopassion ;
Christian Francesconi, Directeur du Service Après-Vente, TAG Heuer ;
Animation:
Prof. François Courvoisier, HEG - Doyen de l'Institut du Marketing Horloger
- 14:45-15:00** **Remise du Prix JIMH, offert par TAG Heuer pour la meilleure communication**
Elsa Dufresne, Marketing Manager TAG Heuer

15:00-15:40 **«Data Capture» – Utiliser les nouvelles technologies pour mieux connaître et comprendre les besoins du client après-vente**

Frédéric Milnet, Industry Solutions Senior Sales Specialist, IBM Software Group ;
Fabrice Pasquier, Senior Consultant, VenTek International ;
Martine Sabatier-Nancel, Directeur, VenTek International

15:40-16:00 **Impression 3D métallique – Une révolution en marche**

Juan Franco, Directeur, Eichenberger Futuretech

16:00 **Conclusions de la Journée**

Kalust Zorik, Président JIMH



services
**après-
vente:**
nouvelles exigences

8ème Journée de Recherche en Marketing Horloger (JRMH)

Mercredi 6 novembre 2013

Haute école de gestion Arc
Espace de l'Europe 21, Neuchâtel
Auditoire H030

Programme

dès 13:00 – Accueil

13:30-13:45

Ouverture du colloque

Prof. François Courvoisier, Haute école de gestion Arc, Neuchâtel

13:45-14:15

Typologie des frontières du service après-vente en horlogerie : analyse par les perceptions des consommateurs

Nathalie Veg-Sala et Angy Geerts, Université du Maine, Le Mans

14:15-14:45

Are you providing the right luxury experience? A critical examination of the after-sales services' role on customer behaviour

Philip Klaus, ESCE, Paris

14:45-15:15

Services après-vente : nouvelles exigences

Raphaël Ly, Virtua SA, Etoy

15:15-15:45

La montre, «a neverending story»? Constats et conséquences sur les services après-vente et les outils de production

Catherine Bourdin Mougel et Laurent Sage, CCI du Doubs, Besançon

15:45-16:15 – Pause café

16:15-16:45

Le SAV des marques horlogères et les internautes

Joël Duval, Forum A Montres, Reims

16:45-17:15

Relations après-vente entre les marques horlogères et leurs clients : nouveaux enjeux et possibilités digitales

Maria Bashutkina, Haute école de gestion Arc, Neuchâtel

17:15-17:45

Qualité perçue et service après-vente : quel rapprochement au service du marketing horloger?

Youssef El Hassani, Université Sidi Mohamed Ben Abdallah, Fès

17:45-18:00

Synthèse et clôture du colloque

Prof. François Courvoisier, Haute école de gestion Arc, Neuchâtel

Organisation

Association des Journées de Marketing,

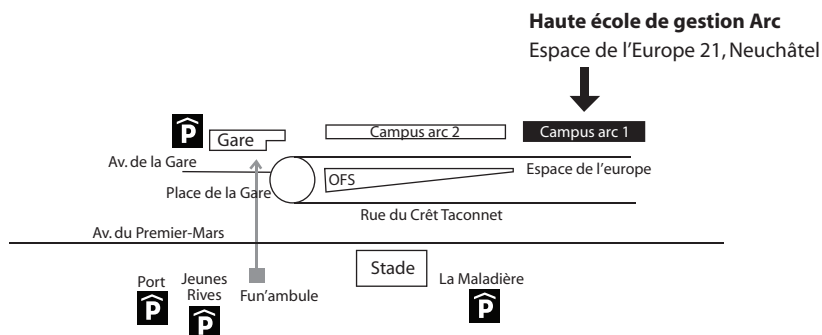
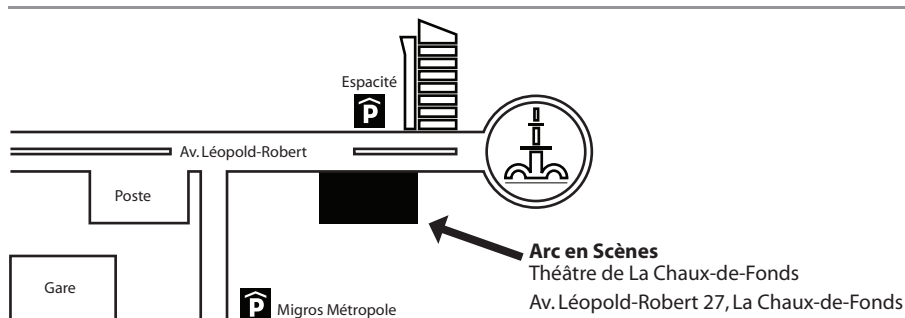
Swiss Marketing (SMC) – Club Neuchâtel et Club Transjura

Inscription

JIMH, Rue des Moulins 51, CH-2000 Neuchâtel

+41 32 725 18 10 – info@marketinghorloger.ch – www.marketinghorloger.ch

Tarifs	Public	Membre SMC/AFM	Etudiant
JIMH	CHF 300.–	CHF 200.–	CHF 130.–
JRMH	CHF 50.–	CHF 40.–	CHF 30.–
JIMH+JRMH	CHF 320.–	CHF 220.–	CHF 150.–



Nos sponsors et partenaires:

