

# Journées Nationales Métiers (JNM 2016)



11 - 13 Février



21 - 23 Avril



12 - 14 Mai



28 - 30 Juillet



11 - 13 Août



25 - 27 Août



Hôtel Président  
Yamoussoukro



**11 - 13 Février**

**Accompagnement du changement au sein  
des Directions Communications, Marketing  
et Commerciales**



*Conférence inaugurale :*  
**« les fonctions Communication, Marketing  
et Commerciale au service de la relation client »**  
*prononcée par* **Martine STUDER-COFFIE**  
**(PCA Bolloré Africa Logistics, PDG Océan Ogilvy)**



**Hôtel Président Yamoussoukro**

**22 00 21 38 / [jnm@mzkgroup.info](mailto:jnm@mzkgroup.info)**

## CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Les constantes évolutions technologiques, sociales et économiques influent la gestion de la communication, du marketing et du commercial au sein des entreprises. Un changement de paradigmes s'impose afin de gérer au mieux ces mutations et accroître davantage les performances de l'entreprise.

En effet, face à des marchés de plus en plus concurrentiels, il est plus que jamais important d'aider les professionnels de la Communication, du Marketing et du commercial à consolider l'image de marque de leur entreprises, à fidéliser leurs clients et à en conquérir de nouveaux, via des stratégies adaptées à notre contexte socio-économique actuel, aux attentes et budgets de chacun. ■

La Présidente du comité scientifique



**Mme Merheb Carmen DOUMBIA**  
Responsable Communication et Marketing CNPS

## OBJECTIFS

✓ Créer une plateforme de rencontre annuelle, dédiée au retour et au partage d'expérience locale entre les professionnels du métier en Côte d'Ivoire

✓ Echanger sur des thématiques d'intérêt général et proposer des solutions concrètes et pragmatiques pour l'amélioration continue des processus du métier dans les entreprises; toute chose contribuant à la croissance de celles-ci.

Ainsi pendant 3 jours, lors de conférences, de panels et d'ateliers de partage d'expérience, des Experts, Professionnels, Praticiens et Universitaires de ces fonctions sus-évoquées vont tenter, de façon organisée et, de délier des nœuds, de déplacer des lignes, de désoxyder nos pratiques et notre culture de la communication, du marketing et du commercial, afin de contribuer davantage à la professionnalisation de ces métiers en entreprise ; toute chose contribuant à asseoir leur légitimité.

## CIBLE

- ✓ Directeurs et Responsables de la Communication et du Marketing
- ✓ Directeurs et Responsables Commerciaux
- ✓ Directeurs et Responsables des Relations Clients
- ✓ Professionnels du métier

## FORMAT

- ✓ Date : 11 au 13 Février 2016
- ✓ Lieu : Hôtel Président de Yamoussoukro
- ✓ Style : Conférences – Panels – Ateliers de partage d'expérience
- ✓ Intervenants : Spécialistes, Experts-Consultants, Universitaires
- ✓ Autres attractions : Dîner Gala – Visites touristiques – Sport

## STRUCTURATION SCIENTIFIQUE

Thème principal : «**Accompagnement du changement au sein des Directions Communication Marketing et Commerciales**»

Communication introductive : **Les fonctions Communication, Marketing et Commerciales au service de la Relation Client**

### ✓ Session 01 : Les TICs aux services de la relation client

La relation client ou CRM (Customer Relationship Management) recouvre l'ensemble des fonctions de l'entreprise visant à conquérir et à fidéliser sa clientèle. Ce terme regroupe la gestion des opérations de marketing, l'aide à la vente, le service client, le centre d'appel et le help-desk. Les progiciels de CRM du marché assurent une ou plusieurs de ces fonctions.

**Sous-thème 01** : E-Commerce : nouveau paradigme de la relation client ?

**Sous-thème 02** : Quelles solutions informatiques pour développer sa stratégie client ?

✓ Partage d'expérience 01 : Réussir l'externalisation des fonctions communication, marketing et commerciale

### ✓ Session 02 : La RSE une opportunité d'amélioration de la relation client

*Avoir des relations durables et étroites avec ses clients est (ou du moins devrait) être une priorité pour les entreprises. Nouer avec ses clients une relation de confiance est un avantage concurrentiel indéniable. Pour développer ce lien fort entre l'entreprise et ses clients, les solutions sont variées ! Couponing, offres promotionnelles réservées uniquement aux meilleurs clients, carte de fidélité, cadeaux éthiques... En complément des outils marketing traditionnels, la responsabilité sociétale de l'entreprise peut constituer un élément de réponse aux enjeux commerciaux de l'entreprise*

**Sous-thème 01** : Quelle perception les clients ont-ils de la RSE ?

**Sous-thème 02** : Face aux défis de la RSE, comment adapter sa stratégie aux objectifs de la relation client ?

✓ Partage d'expérience 02 : Communicants, passez de centre de coûts à centre de profits

# REMERCIEMENTS

## Partenaire Institutionnel



## Sponsors



## Partenaires



## Partenaires Presse



## Entreprises participantes

AAE – AFD – AFRIC SEARCH – AIDES – AIBS – AIR COTE D'IVOIRE – ANEHCI  
ANSUT – APBEF-CI – APRH-CI – ATHENA CONSEIL – BATIA – BLOOMFIELD  
INVESTMENT – BNEDT – BNI – BOULANGERIE DIARRASSOUBA – BRIDGE  
BANK – BRVM – CCGFSP – CENTAURES ROUTIERS – CFAO RETAIL – CGECI  
CGRAE – CIDFOR – CIE – CNPS – DELOITTE CI – ECOBANK – EMPOWER  
ERNST & YOUNG – FASAD – FDFP – FER – FFPSU – FRATERNITE MATIN –  
FORAMIN – FOXTROT – GS2E – INOVA – LABOREX – LIS – LMO – LYBIA OIL  
CI – MATCA – MCE – MONDON CONSEIL – MTN BUSINESS  
NH CONSULTING – NOSTALGIE – PAA – PALMCI – PENDIS CI – PIGIER CI  
Plantation jean EGLIN – PROSUMA – RMO – RTI – SAPH – SDACI – SIB  
SIFCA – SASIFCOM – SIPRA – SIR – SIVE – SNDI – SNS – SOCIMAT  
SODECI – SODEMI – SOLIBRA – STANDARD CHARTERED BANK – SUCAF  
SUCRIVOIRE – TRACTAFRIC – UBIPHARM – UNILEVER – UNIWAX  
VEONE – WEBLOGY – YARA CI

Rendez-vous est donc pris pour l'édition 2016 des Journées Nationales Métiers

Commissariat général

Tél. : (225) 22 47 54 30 / Fax. : (225) 22 47 54 24

[www.jnm.ci](http://www.jnm.ci) / [infos@jnm.ci](mailto:infos@jnm.ci) / [jnm@mzkgroup.info](mailto:jnm@mzkgroup.info)