

TABLE RONDE N° : 4
LA COMMUNAUTE DE CLIENTS

Intervenants		
	Fonction	Présentation de l'entreprise et résumé de leur intervention
Jacques GROS (animateur de la table ronde)	IBM http://www.ibm.com	
Philippe Der ASLANIAN	e-travel http://www.e-travel.com	Filiale d'Amadeus Gestion de clientèle Il faut mieux connaître le client
Philip ROBINSON	Siebel http://www.siebel.com	Fournisseur de logiciels e-business Solutions spécifiques pour les entreprises du tourisme Logiciels de CRM CRM permet de fidéliser et d'augmenter le CA par client Il faut se différencier des autres grâce au service, en face de produits de plus en plus différenciés La marque est une source d'avantage concurrentiel Il faut que le client soit au cœur des préoccupations
Gilbert REVEILLON	Vice-président Vivacances.fr http://www.vivacances.fr	Jointventure entre Amadeus et Galeries Lafayette Tactiques de fidélisation (S'Miles, Points Ciel...) permettent de garder le client face aux discounters et donc de continuer à proposer des produits à marge élevé Elle permettent aussi de définir des profils de clientèle

Réactions de congressistes :

1. problème du profiling client et du respect de la vie privée. En France, il y a la CNIL
2. La multiplication des cartes de fidélité peut nuire à leur efficacité, cependant le client a besoin d'être reconnu