

09h30

Introduction

Maryse Juranville, Présidente Esprit de Service France

09h35-10h00 Résultats du Baromètre annuel ESF 2022

talk4

« Vous allez enfin savoir pourquoi en exploitant le potentiel des questions ouvertes »

Comment se préparer et anticiper dans un monde de crise ?



Agnès Baillot, Secrétaire générale ESF
Jean-Yves Lépine, Trésorier ESF

10h00-12h45 Relation client & Relation commerciale Une évolution nécessaire

10h00-10h45 Décryptage de la relation commerciale « Du bien au lien »



Isabelle Barth, Professeure agrégée des universités en management à l' Université de Strasbourg
Auteure du manuel: « *Le management commercial, fondements, pratiques et perspectives* », publié chez Dunod

10h45-11h30 Les nouvelles tendances numériques et serviciels Netexplo

L'Observatoire de l'innovation mondiale, sous l'angle des usages, à fort impact pour les business et les organisations



Thierry Happe, Président Netexplo
Sylvain Louradour, Directeur associé

11h30-12h00 « La négociation émotionnelle »

Le commercial de demain sera un artiste de l'émotion ou ne sera pas



Frédéric Bonneton, CEO de MCR Groupe

12h00-12h30 La performance commerciale

Les nouveaux leviers de la performance commerciale



Eric Ghirardi,
Vice President Sales Consulting Europe ORACLE

12h30-12h45 Invitée d'honneur



Penser Sport pour valoriser sa marque
Brigitte Henriques, Présidente du CNOSF

12h45-13h00 Vers une nouvelle relation commerciale, la conclusion



Maryse Juranville, Présidente Esprit de Service France

13h00-14h00 Collation