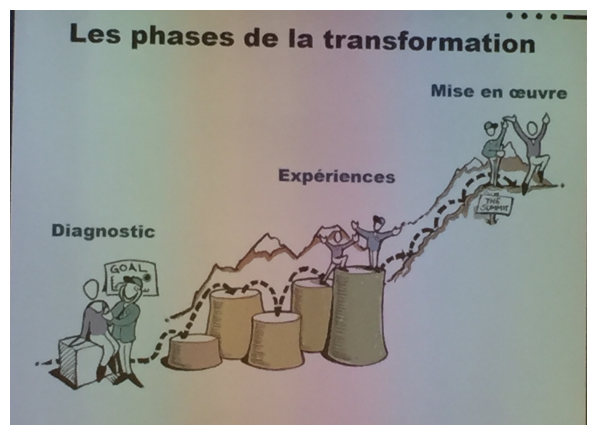
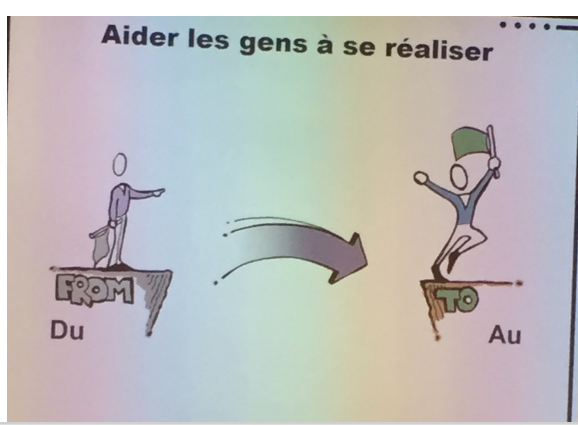
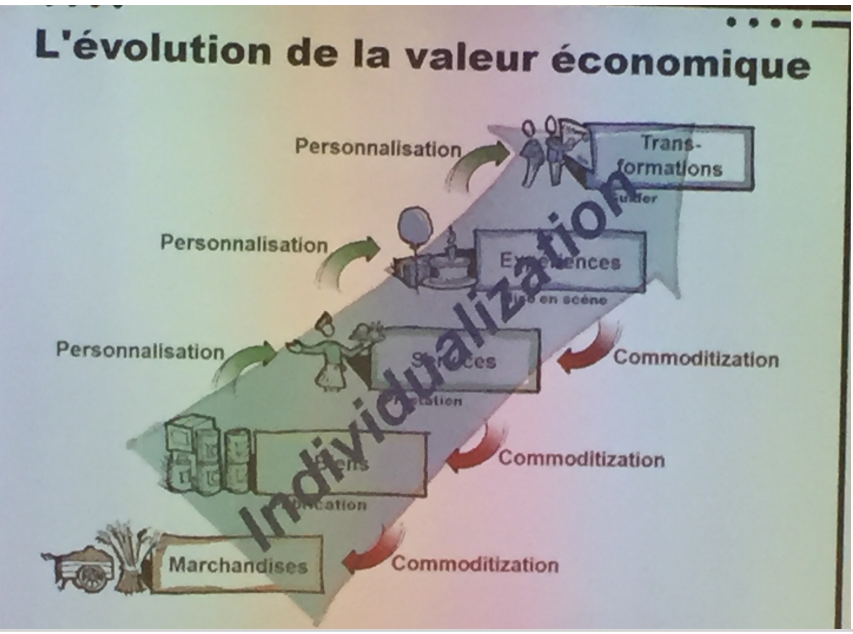
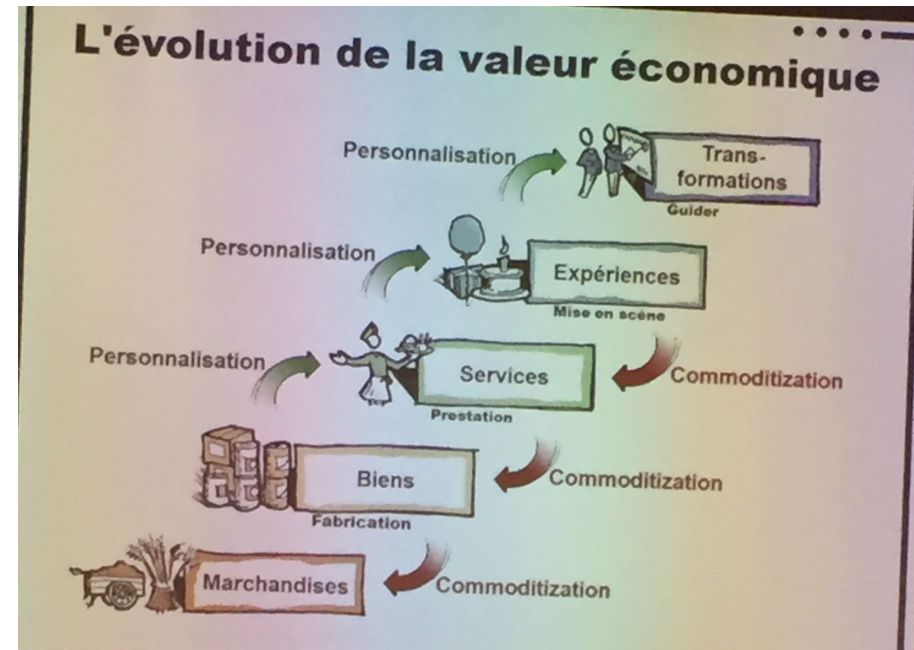
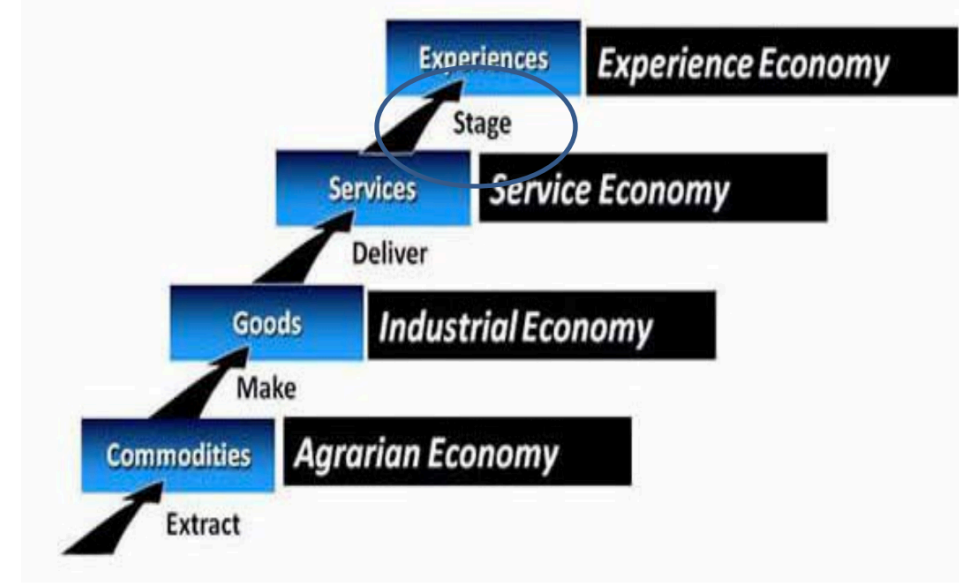
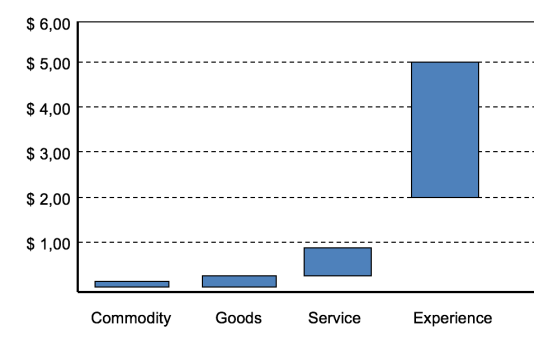


Economic Distinctions				
Economic Offering	Commodities	Goods	Services	Experiences
Economy	Agrarian	Industrial	Service	Experience
Economic Function	Extract	Make	Deliver	Stage
Nature of Offering	Fungible	Tangible	Intangible	Memorable
Key Attribute	Natural	Standardized	Customized	Personal
Method of Supply	Stored in bulk	Inventoried after production	Delivered on demand	Revealed over a duration
Seller	Trader	Manufacturer	Provider	Stager
Buyer	Market	User	Client	Guest
Factors of Demand	Characteristics	Features	Benefits	Sensations

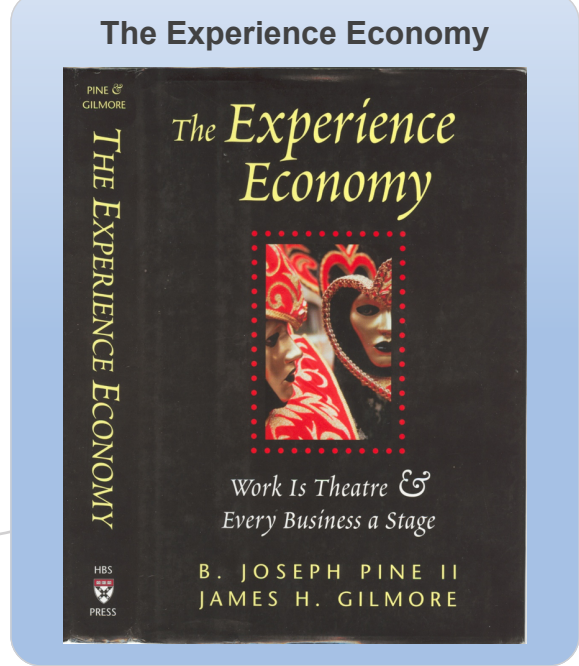
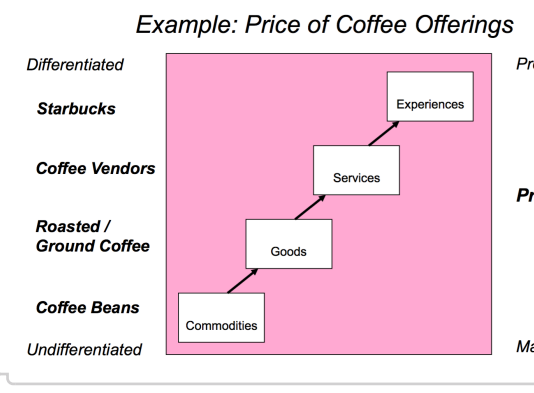
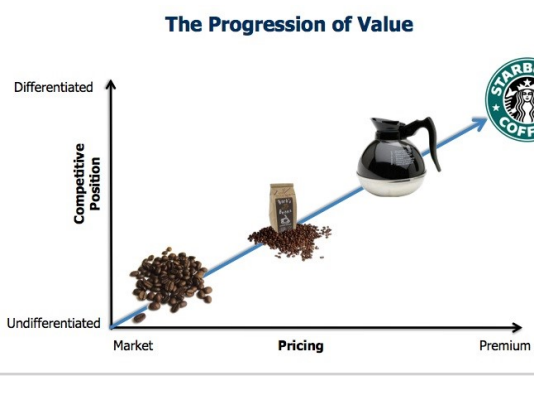


avant avant-hier, on vendait des marchandises extraction
avant-hier, on vendait un produit fabrication
phénomène de banalisation (= commoditization) les biens sont devenus des marchandises
Critères : Prix, Prix, Prix
hier, on vendait un service prestation
ex : services financiers
les services sont devenus des marchandises
interchangeables
aujourd'hui, de l'expérience mise en scène construction d'une mémoire emblème de l'expérience
création de fidélisation
la personnalisation comme un antidote à la banalisation
EMPOWERMENT Internet et le smartphone, son bras armé, ont donné du pouvoir aux consommateurs
processus INDIVIDUALIZATION
Personnalisez en masse vos offres
personnalisation des produits quand vous personnalisez un bien, il devient un service
personnalisation des services = création d'une expérience
les services sont fournis sur demande
Comment utiliser la personnalisation en masse pour établir un relationnel permettant d'apprendre avec les visiteurs ?
guider ex : on ne va dans une école de commerce pour les livres mais pour être transformé
car les expériences peuvent se marchandiser
aider les gens à se réaliser from ... to ...
Santé / Richesse / Sagesse rémunération basée sur les résultats
passer du moyen aux résultats
cf EFC
le but est de payer ce que le client est prêt à payer selon la valeur qu'il veut obtenir
Santé, Richesse, Sagesse, ...
demain, de la transformation diagnostic
expériences
Mise en oeuvre suivi
Phases de la transformation
l'industrie de la transformation expérience = ressources pour orienter les clients vers le changement
lui donner ce qu'il veut Quelles personnes vos clients souhaitent-ils devenir ?
pour le client l'aider à changer Comment pouvez-vous les y aider ?

Exemples du café
commodité du café 2-3 cents €
marchandises 15 cents €
Services 1-2€
expériences 5-7€ / tasse de café



From commodity to experience

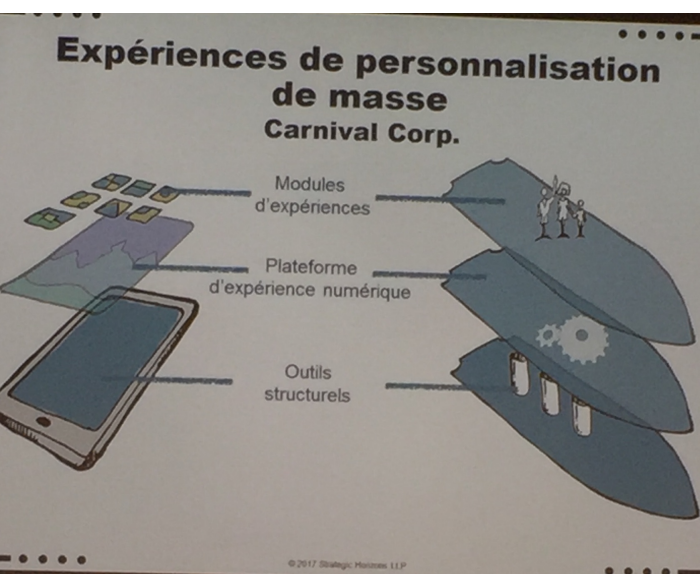
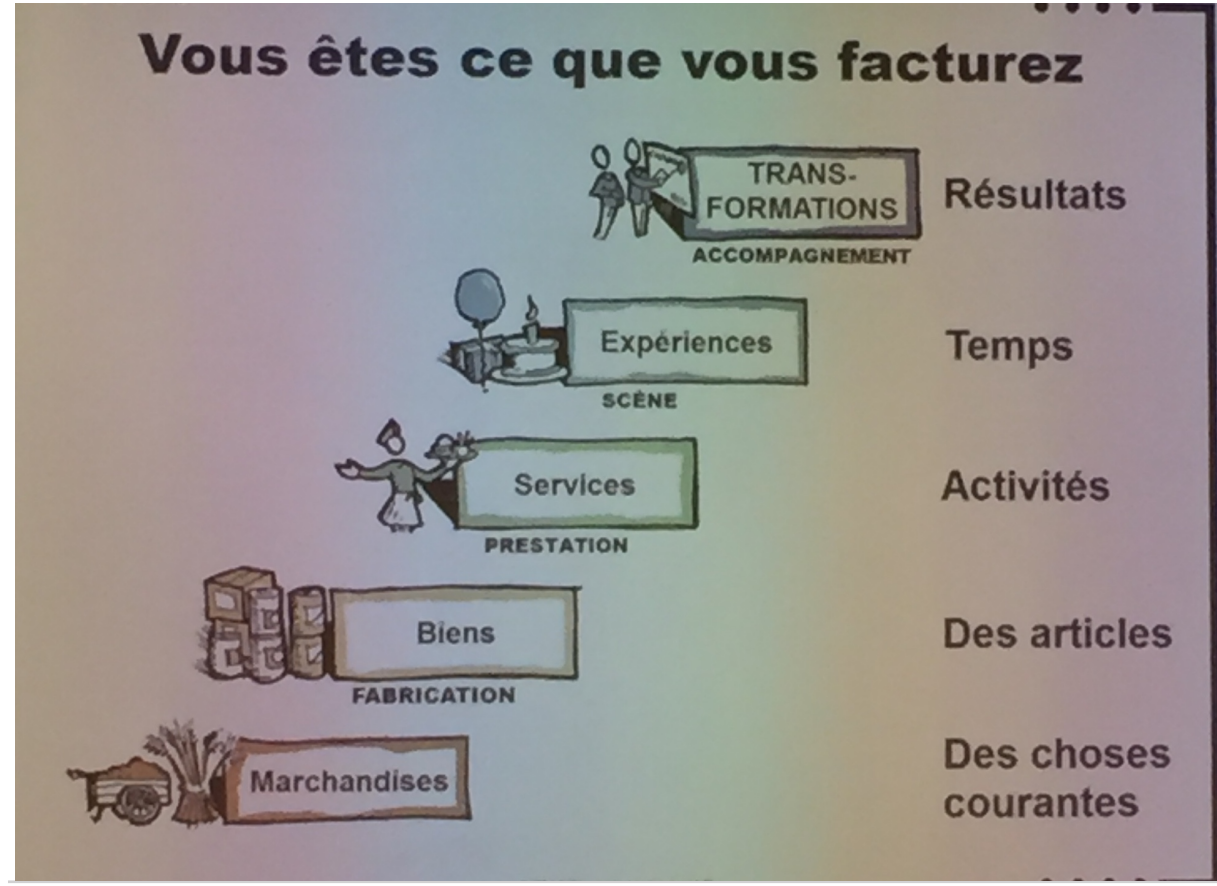


Exemples d'expériences particulières

Des expériences différentes

Caractéristiques
besoins d'une thématique interface pratique, agréable, ingénieuse, facile
marquant
théâtralisation de l'expérience
unique Chaque client est unique selon son contexte de vie
atteindre l'intérieur des personnes humaniser
personnel
personnaliser
postes Bureau du chef de projets expériences client
Directeur général expérience client
temps attirer les gens pour qu'ils passent le plus de temps chez vous car plus ils passent de temps chez vous, plus ils dépensent de l'argent
avant temps gagné il fallait que ça passe le moins de temps possible
expériences temps optimisés on valorise le temps passé avec le client
mais le temps est limité
mais l'attention est dispersée capter l'attention
attention
économie le pouvoir d'achat n'est pas extensible Qu'est-ce que je ne peux pas faire si je dépense cet € avec vous ?
l'expérience EST le marketing
expériences = achat de temps comme un abonnement
un frais d'admission
Vous êtes ce que l'on vous faites payer services = activités
biens = articles
marchandises = choses courantes

Que feriez-vous différemment s'il y avait des droits d'entrée ?
Comment déterminer le tarif correspondant au temps que vos clients passent avec vous ?
le bon tarif d'admission
vous faites ce que le client a besoin au prix à laquelle il est prêt à payer



Essence de la customisation de masse
un portefeuille de clients chacun est unique
chacun veut recevoir ce qu'il veut à son prix
besoin des clients
un portefeuille de capacités modularité avec un Légo, vous pouvez fabriquer n'importe quoi avec 6 briques, on peut faire 950 000 millions différentes combinaisons
Rationalisation risque de proposer trop de choix
Outils requis = design tool pour comprendre ce que le client a besoin car le client ne sait pas ce qu'il veut
Outils structurels ex : un bateau de croisière, un smartphone
Plate-forme d'expérience unique = interface
Modules d'expériences ex : animation, apps
Client = une personne fréquentant un lieu de vente dans le but d'effectuer des achats celui qui vous donne de l'argent
centricité = rapport avec un élément centrale placed at the center of everything you do
Mettre le client au centre de toute la chaîne
apprendre sur le client
cultiver une relation d'apprentissage (boucle) personnaliser
beneficier
communiquer

une expérience rigolote Distributeur de chewing gum
restaurant à thème Restaurants Hard Rock Café
vente d'équipements pour l'escalade Arel
inspiré de la classification décimale de Dewey Library hotel
Boutique Hôtel
reconvention des agences bancaires UMPQUA Bank
formation au service financier + servir un café ING Café
promotion de la cuisine italienne à travers le monde chaîne italienne de magasins de produits alimentaires
à la fois supermarché, lieu de production, restaurant et centre culturel intégration dans une grande seule expérience EATALY
Le district
un univers Disney World
accès à des biens matériels expériences multiples
le Disney World pour les entreprises CES Las Vegas
Les Maker Faire
expérience de plate-forme d'innovation sociale, de recherche, de simulation, de modélisation 3D et expérience en temps réel 3D experience Company
Dassault Systèmes
les clients peuvent regarder ce qu'ils veulent avoir
toboggan dans les bureaux Engineering Home, Youtube
rendre heureux les clients et les employés Zappos
ils se souviendront de l'expérience
sensation de vivre dans l'abondance semer l'abondance
création d'une atmosphère Hôpital Saint Helena
possibilité de garder un écrit de sa vie My Life Story
Hôpital Holy Redeemer
café Vital Energy
Live Life well now !
il ne veulent pas guérir leurs patients mais qu'ils vivent une bonne vie, améliorer la vie 好生活
de soin de santé à soin de vie Mosaic Life Care
Lifeplan heat / mind / spirit
"il n'y a pas eu d'innovations dans le monde du café en 15 ans"
consommer du café dans une atmosphère
s'aligner sur ce qui est comparable surfacturation car ils vendent une expérience
on écrit le prénom sur votre gobelet
système de capsules
où l'on peut fabriquer sa propre tasse de café
création de boutiques
on peut se faire livrer le café chez soi Nespresso Club
piano de luxe Steinway sons
concert chez vous
avec un pianiste professionnel
expérience de toilettes enchantées
240 000 personnes viennent goûter cette expérience chaque année
augmentation de 14% des ventes
si vous associez des produits géniaux avec des expériences, c'est là que la magie opère
Apple est en lui-même une expérience
Genious Bar, services réparation, animations, descendre dans l'esprit de Steve Jobs
salon showroom Whirlpool
faire joujou avec les machines
rodéo de grues
concours de bulldozers
80% de chances en plus que les clients achètent un bulldozer
Mail of America
facturation au temps passé (à la minute)
le café est gratuit
Time Café
magasin de cigares
accès à un fumoir paiement d'un frais d'accès
apprendre à savourer les cigares, l'éteindre
des pères et des fils pour leurs premières expériences de cigare un rite initiatique
magasin de mode masculine de l'homme moderne
2005 / mois d'admission création d'un club pour des gentlemen
expérience exclusive
personnalisation de sièges de bureaux
des millions de différentes combinaisons possibles
personnalisation de masse
6 milliards d'objets
50 000 broderies par minute
grâce au numérique
possibilité de créer une classification de ses achats
ligne de croisière
ocean badges médallion pour tout faire sur le bateau
Carnival Corp
"notre vocation n'est pas l'éducation mais la transformation"
London business school
création d'un programme de transformation pour arrêter de fumer
individualized stop smoking program avec du coaching
vous venez chez le consultant
Pay as you want Garantie de 25% des frais de transformation
votre travail est une scène de théâtre
vous faites le travail devant les clients pour montrer comment il est bien fait
vos salariés = des acteurs ; vos clients = des invités ; le marché = la scène
pike place fish market
expérience de dormir chez les autres
visiter des gens chez eux BnB Trips Air BnB

