



## **Novembre 2009**

Pendant les 8ème Assises de la vente : Crisis ? What Crisis ?, le 18 et 19 Novembre 2009 à Paris, Anne JULIEN a présenté un article : « Comment l'écoute client peut-elle changer l'organisation d'une banque de réseau ? ».

La nouvelle organisation du Crédit Agricole du Nord Est a servi de terrain à cette recherche opérationnelle et académique.

## **Octobre 2009**

Dans le cadre des réunions de clubs de l'ADETEM, Anne Julien, présidente du club BFA co-animera avec Laurent Flores et François Laurent, coprésidents du Club marketing 2.0, une réunion sur le thème : "Comment créer une communauté virtuelle favorable à sa marque et à son entreprise ?"

A l'heure où les réseaux sociaux foisonnent sur la toile et où la fuite en avant du "2.0" s'accélère avec le micro blogging, comment la marque peut-elle efficacement reprendre la main et développer une relation et une communication réellement horizontales avec ses clients et prospects, et son environnement au sens large ?

L'assureur Generali en B to C et Orange Business en B to B viendront partager leur expérience.

La réunion a lieu à l'Echangeur à Paris, le 3 novembre 2009. >> Plus d'informations

## **Septembre 2009**

**Christina Tsoni-Georgopoulos rejoint la Chaire de Bancassurance :**

Christina Tsoni-Georgopoulos est docteur en Sciences de gestion en Stratégie et titulaire d'un DEA en Marketing des services. Après avoir travaillé comme analyste à la Direction Multicanal du Crédit Agricole du Nord Est et donné naissance à son premier enfant, Christina revient à l'Ecole pour travailler à nouveau avec Anne Julien. Elle sera impliquée dans les travaux de la Chaire et dispensera des cours spécialisés en marketing bancaire. Elle s'intéresse, entre autres, à des problématiques de recherche liées au changement organisationnel et à l'appropriation.

## **Août 2009**

Les cadres du Crédit Agricole qui suivent le cursus BADGE Management Commercial ont rendu le document intermédiaire de leur mémoire cet été. Nous reparlerons de ces mémoires plus en détail en janvier 2010 lors de la soutenance. En attendant, la Chaire félicite Pascale Duvernois et Christophe Vassogne pour leurs premiers travaux remarquables par l'appropriation de la méthodologie demandée et la pertinence de leur démarche personnelle. Les Thèmes de leur recherche –action sont : « En quoi la nouvelle organisation commerciale mise en place en janvier 2009 améliore-t-elle la qualité dans la relation client ? » et « Comment améliorer la relation du client multicanal via les nouvelles technologies actuelles et futures ».

## **Juillet 2009**

Anne Julien a présenté une recherche faite avec Molka Abbes pendant le « 2009 Naples Forum on Service ». Ce congrès organisé par l'EIASM s'est tenu à Capri du 16 au 19 juin sur les thèmes Service—Dominant Logic, Service Science and Network Theory. Le titre de l'intervention était: "Are customers ready to co-produce online banking services? The electronic subscription".

## **Mai 2009**

### Félicitations aux équipes gagnantes du jeu concours RMS Invest (3ème édition)

Le 12 mai 2009, avec la participation de cadres du Crédit Agricole Nord Est, du titulaire de la chaire bancassurance et de la directrice de la recherche de RMS, les équipes gagnantes du jeu boursier RMS-Invest ont reçu leurs prix. Parmi les 60 équipes participantes, trois ont été récompensées pour les résultats performants réalisés pendant le jeu boursier virtuel organisé avec RMS-Invest : RMS Trading Cup. Outre une compensation financière, l'équipe lauréate visitera au mois de juin, en VIP, la place de marché de la banque privée internationale du Crédit Agricole (Calyon).

Rappelons qu'avec l'aide de la Chaire et le dynamisme de l'équipe RMS Invest, de nombreuses conférences ont été organisées. Spécialisées en finance, elles étaient animées par des professionnels du Crédit Agricole et par différents acteurs du secteur financier : des traders aux personnes développant le micro-crédit. La chaire tient à remercier les membres de l'association organisateurs du jeu concours ainsi que l'ensemble des intervenants du Crédit Agricole.

## **Mars 2009**

Anne Julien anime un table ronde dans la cadre du salon Décid'Assur à Paris sur le thème de la valeur ajoutée du conseil face au low cost. Cette intervention a lieu le 25 mars sous l'égide de l'ADETEM.

Elle sera entourée de Stéphane Savalle de GrassSavoie, de Francis Thibaut de la CNP et de Bénédicte Daull Massart, senior manager chez Deloitte.

L'association RMS Invest vient de publier avec l'aide de la Chaire le premier numéro du journal RMS INVEST FINANCIAL.

Toutes nos félicitations à Lior, président de cette dynamique association et à son équipe.

## Février 2009

Anne Julien anime la prochaine réunion organisée par le club Banque Finance Assurance de l'Adetem ; le jeudi 5 Mars.

Le thème en est le suivant : « Segmentation client, un axe stratégique en évolution ».

Pour plus d'informations, cliquez ici.

Janvier 2009

Les soutenances de thèse professionnelle de MS Service se sont déroulées avec succès pendant le mois de janvier. La chaire tient à remercier l'ensemble des intervenants pour leur professionnalisme et leur implication. Elle tient aussi à féliciter les candidats pour la qualité de leurs travaux :

- Catherine Gaudinot-Muffat : « La Retraite ou la deuxième vie : un événement qui s'accompagne »
- Daniel Hobt : « Quelle organisation distributive pour une stratégie de Low Cost ? »
- Bruno Ledoux : « Quelle offre de service à la personne à la fois innovante, attractive et rentable que le Crédit Agricole du Nord Est peut-il commercialiser sur l'ensemble des circonscriptions »
- Jérôme Perou : « Comment faire de la qualité de vie au travail un facteur-clé d'attractivité et de fidélisation ? Le cas de la Caisse Régionale du Crédit Agricole du Nord Est »

Anne JULIEN et Wissal ANIR ont présenté à Paris le 17 janvier 2009 - 8th International Conference Marketing Trends - un article intitulé " Les attributs de la satisfaction client et l'expérience client ».

Anne JULIEN a écrit un article sur "Le Marketing RH dans le secteur bancaire" dans la revue Marketing Grandes Ecoles.

Dans le cadre des travaux de la chaire, Molka Abbes et Anne Julien ont écrit un article sur « les déterminants de la confiance dans le e-banking : Le cas de la souscription à des services bancaires en ligne ». Cet article sera présenté à la 11th IBIMA Conference. Elles remercient l'équipe de la direction Multicanal du Crédit Agricole du Nord Est pour leur aide précieuse.