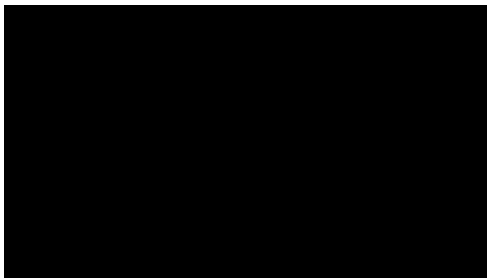


expérience  
phygitale  
N°1

UX  
lesnouveaux  
marketing.com/  
EBS  
ou Google :  
EBS digital



EP01

LEÇON INAUGURALE  
D'ÉCONOMIE  
NUMÉRIQUE  
& MARKETING  
MODERNE



GAFA

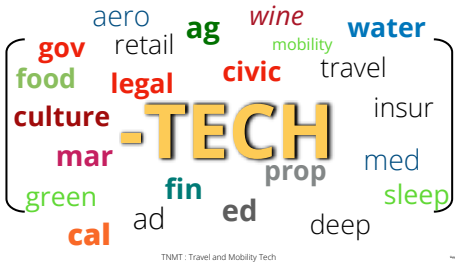
GAFA MSH  
NATU BEY  
BATX BDH

GAFA MSH  
Google\* Amazon Facebook\* Apple Microsoft Salesforce Huawei\*  
NATU BEY  
Netflix Airbnb Tesla Uber Booking Expedia Yandex  
BATX BDH  
Baidu Alibaba Tencent Xiaomi Bytedance DJI Hikvision

\*Alphabet \*\*Meta \*\*\*MAAA

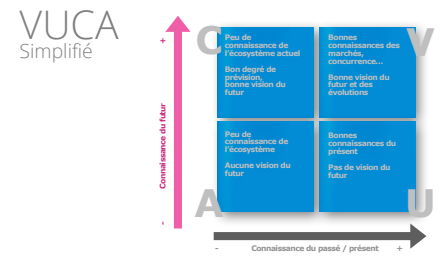
\*\*\*Twitter / Cisco / Oracle

Qui disrulte  
les BATXBDH ?



**Méfiez-vous des recettes des années 60**

- 4P de Jerome McCarthy (1960)  
Produit - Prix - Promotion - Place
- 5B de Charles Kepner (1955): **BON** - produit prix endroit moment quantité
- SWOT de Humphrey (1970)
- CAP Caractéristique Avantage Preuve
- cognitif / conatif / affectif
- SONCAS / AIDA



**VUCA Simplifié**

Contrairement à SWOT ou PESTEL toutes les cases ne sont pas remplies à l'instant T. A chaque étape, le décideur se trouve dans une case qui nécessite une certaine attitude. Outil militaire post guerre froide.

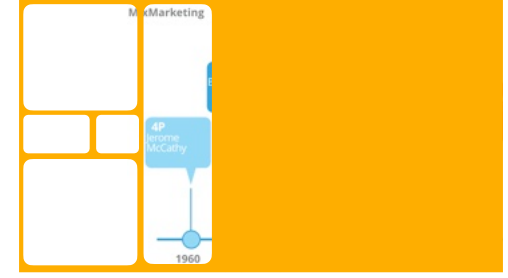
CV	Décision multifactorielle Il faut mieux analyser et clarifier la situation	Seule la vitesse des changements augmente Il faut suivre la vision de la stratégie et l'adapter
AU	La solution est inconnue dans un environnement instable Il faut de l'agilité pour imaginer le futur	La stabilité actuelle n'aide pas l'adaptation au futur Il faut mieux anticiper les réactions face à nos actions

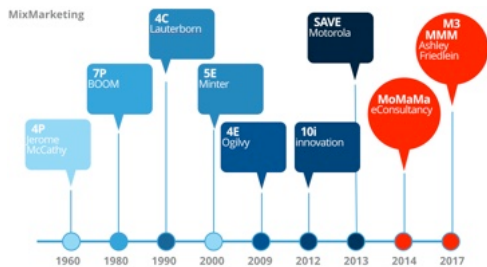
1/ Niveau de connaissance sur l'écosystème, l'environnement et la situation.



**M3 Modern Marketing Model**

1. Strategy
2. Market Orientation
3. Customer insight
4. Brand & Value
5. Segmentation Targeting
6. Positioning
7. UX / CX & content
8. Distribution
9. Promotion
10. Data and Measurement





le digital est mort

**Numérique**  
invention, technologie, recherche, technique, scientifique, code, brevet...

**Digital**  
innovation, utilisation, usage, assistance, commande, clic, relation homme-machine...

**Cybernetique**  
sécurité, protection, hacker, virus, espionnage, militaire, défense, bureau des légendes

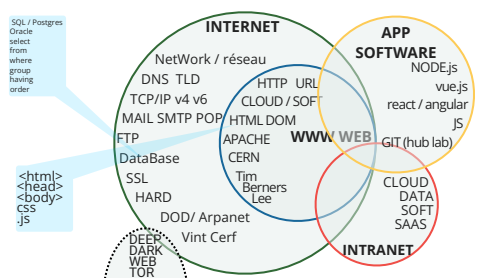
1 2 3

**Numérique**

**Digital**

**Cyber**

LEBUREAU LEGENDES



**Digital** = **DATA** contrôle

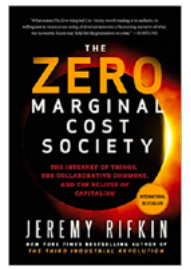
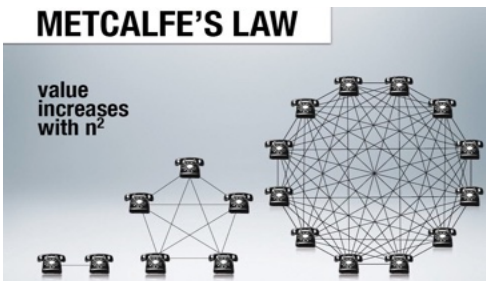
**Numérique** = **INDIVIDUEL** personnalisation

**Cybernetique** = **Politique** moral

**Éthique** =

**Vin Cerf**  
**Tim Berners-Lee**  
**Metcalf**  
**Moore**  
**Rifkin**

**Satoshi Nakamoto**  
**Vitalik Buterin**  
**Pascal Gauthier**  
**Nicolas Julia**  
**PNL**



Marketing sucks

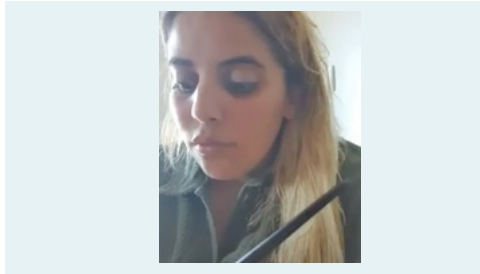
marketing  
créer de la valeur  
pour l'entreprise,  
le client,  
et l'écosystème



meeting  
needs  
profitably

**your happiness is my business**

Aphorisme de Hubert Kratiroff



“**MARKETING IS NO LONGER ABOUT the stuff you make BUT ABOUT THE STORIES you tell.**”  
- Seth Godin

The best marketing strategy ever :

« **CARE** »  
Gary Vaynerchuk

Stop selling. Start helping  
Zig Ziglar

ACT THINK IMPACT

“Créer de la valeur pour le client, l'écosystème et l'entreprise”

ACT THINK IMPACT hk 2014

« Transformer la satisfaction des clients en profit pour l'entreprise »

Hubert Kratiroff (2004 Chef de Produit)

**FKLG.**  
bref, j'fais des webinars.

1. Meeting needs profitably
2. Apporter de la valeur aux clients, à tout l'écosystème et à l'entreprise
3. "Transformer la satisfaction du consommateur en profits pour l'entreprise"
4. ) => €
5. UX
6. CX
7. Make what people want instead of make people want the thing you do
8. Marketing is not the thing you do, it is the story of the thing you do
9. Stop selling start helping
10. CARE
11. Le marketing est le mécanisme économique et social par lequel individus et groupes satisfont leurs besoins et désirs au moyen de la création et de l'échange avec autrui de produits et services de valeur... selon un principe de balanced centricty - Marketing Management Kotler
12. Marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large - 2013 American Marketing Association

« Le marketing est un processus social et managérial qui permet à des personnes ou à des organisations de créer de la valeur et de l'échanger avec d'autres, afin d'obtenir ce qu'elles recherchent et ce dont elles ont besoin. Dans l'entreprise, le marketing suppose l'établissement de relations d'échange rentables avec les clients, basées sur la notion de valeur » Principes of Marketing Philip Kotler (13)

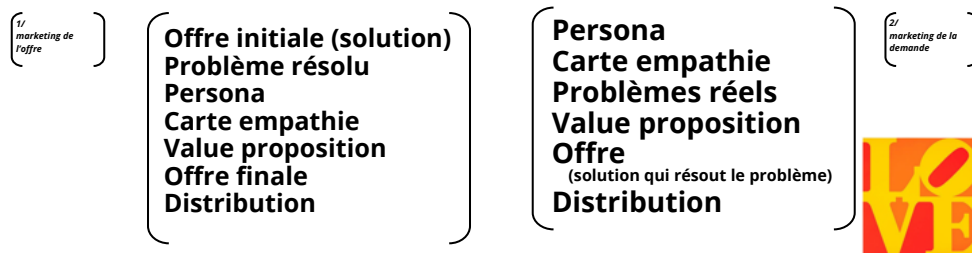
« Le marketing est une conception de la politique commerciale... fonction fondamentale des entreprises consistant à créer une clientèle et à la conserver... permet aux entreprises d'exploiter au maximum toutes les ressources dont elles disposent » Théodore Levitt (14)

« l'effort d'adaptation des organisations à des marchés concurrentiels, pour influencer en leur faveur le comportement des publics... par une offre dont la valeur perçue est durablement supérieure à celle des concurrents. Dans le secteur marchand, le rôle du marketing est de créer de la valeur économique pour l'entreprise en créant de la valeur perçue par les clients » Mercator Landwehr & Lindner (15)

« Le marketing est un état d'esprit et une attitude, un choix de position et un ensemble de techniques qui permettent, à travers une offre de biens et services, de satisfaire les besoins et désirs des consommateurs d'une manière rentable pour l'entreprise » C. Michon, 2010 Pearson (16)

« activité menée par les organisations et les individus... permettant de créer, communiquer, distribuer et échanger des prestations qui ont de la valeur pour les consommateurs, les clients, l'organisation, la société dans son ensemble » Marketing pour l'entreprise A. Godwin et C. Borras (17)

« C'est le mécanisme économique et social par lequel individus et groupes satisfont leurs besoins et désirs au moyen de l'échange de produits et autres unités de valeur » Cours complet de marketing Yvan Valicich 2009 (18)



Taxinomie

**UX or CX**

**UX**

physique  
web  
mobile  
sociale  
metavers

face à face  
téléphone  
web 1 2  
web 3  
in APP  
push  
réseaux sociaux  
réseau spé  
metavers marque  
meta gén

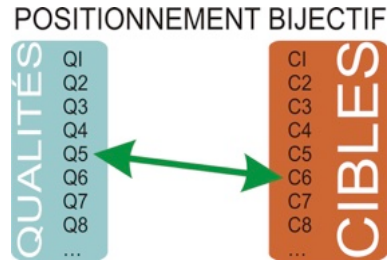
DIGITAL mindset

**UX => UE**

user engagement

DIGITAL mindset

Discipline reine du marketing  
= Positionnement



économie vs. marketing  
= rationalité des agents



**Satisfaction vs. Profit**

PROFIT : 10 types / fréquents

SATISFACTION : 2 types / rares

Objective : features

Subjective : insight

Satisfaction objective / subjective



Décomposition du marketing



Philosophique, stratégique et opérationnelle

1- Philosophique : vision

2- Stratégique : long terme / projet / PM + BP

3- Opérationnelle : court terme / projet / plan d'action

Philosophie

1. Consommateur au centre
2. Démocratie marketing

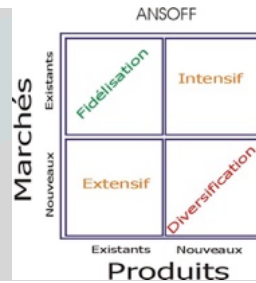
**consumer focus**  
(customer obsession)

**Marketing STRATÉGIQUE**

**Couple produit / marché**

- Fondamental du marketing
- Sert de base à Ansoff
- Sert de base au positionnement
- Principe de la segmentation

Outil de réflexion universel



Marketing Opérationnel

=

3 x 6 moyens

Marketing Opérationnel

18

MM

6

TM

6

DM

6

**Marketing Mix**

1. Produit
2. Prix
3. Publi-promotion (consommateur)
4. Distribution (Place)
- +++++
5. Segmentation
6. Positionnement

**M3 Modern Marketing Model**

1. Strategy
2. Market Orientation
3. Customer insight
4. Brand & Value
5. Segmentation Targeting
6. Positioning
7. UX / CX & content
8. Distribution
9. Promotion
10. Data and Measurement

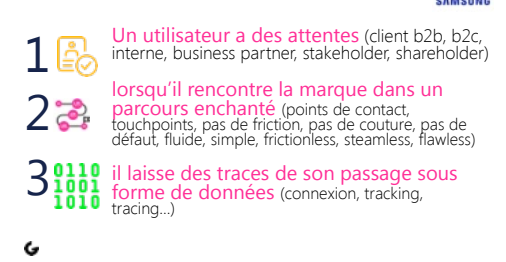
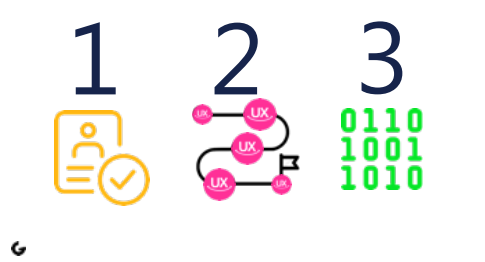
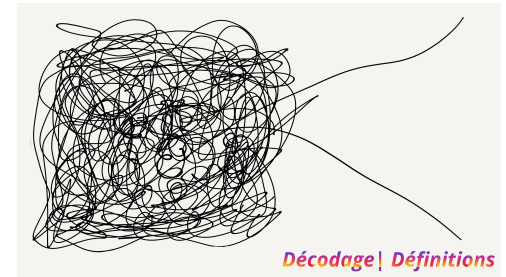
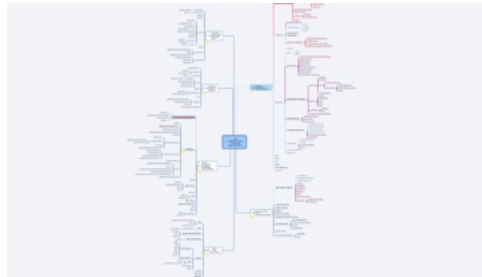


TAXINOMIE

Digital Marketing

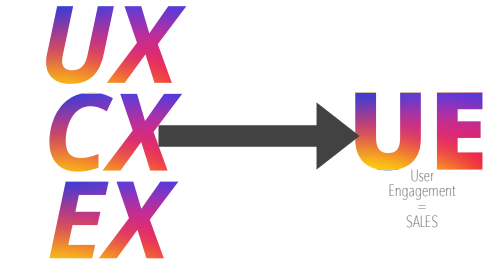
**Digital Marketing**

1. Web Management
2. Data & Research management
3. Référencement (SEARCH)
4. Stratégie (M/s/w)
5. Commerce (M/s/w)
6. Publicité (M/s/w)



**UX > CX**  
nombre plus de user que de client

**CX > UX**  
qualité plus de contact avec les clients



Taxinomie  
physique face à face  
web web1 2  
mobile web3  
sociale in APP  
metavers push réseaux sociaux  
meta gén réseau spé metavers marque meta gén

**OMNISCANAL**

