



NPS
Net Promoter
Score



Net Promoter Score (NPS) = % Promoters - % Detractors

NPS : NET PROMOTER SCORE

VINCENT COQUAZ
ISMAEL HALUSSAT

**LA NOUVELLE
GUERRE
DES ÉTOILES**

★★★★☆

ENQUÊTE :
NOUS SOMMES
TOUS NOTES

NEPO

How satisfied were you with your experience today?

Worst 1 2 3 4 5 6 7 Best

How satisfied are you with our services?

Very Dissatisfied Dissatisfied Neutral Satisfied Very Satisfied

CSAT CUSTOMER SATISFACTION

CES : Plaisir / Effort

Remplace Qualité / Prix

1/ QrCode vers NPS



EP02

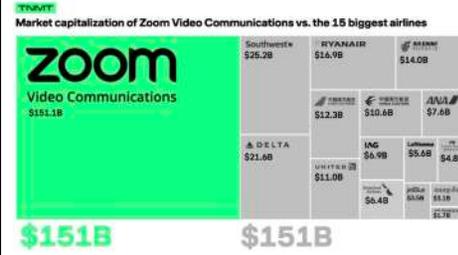
NOLIMIT

ROLEX

≈

STARLINK PREMIUM

SWARM



蚂蚁金服
ANT FINANCIAL

Ranking	Banking Group	Market Capitalization (USD bil)
1	JP Morgan	368
2	HSBC	300
3	Bank of America	313
4	China Construction Bank	276
5	Wells Fargo	268
6	HSBC	268
7	Agricultural Bank of China	200
8	Citic	184
9	Bank of China	170
10	Bank of China	150
11	China Merchant Bank	122
12	Bank of Montreal	124
13	Santander	100
14	MAP Finance	90
15	Goldman Sachs	81
16	Barclays	84
17	Bank of America	50
18	Bank of America	47



11/11/2022
???
100 milliards \$

WEB3

NFT, privacy, DIGITAL ID, DeFi, liquid, Smart Contract, DAO, BLOCK CHAIN, e-sport, play to earn, TOKEN, METAVERS, NEXT 40, ICO, EVM.

master plan



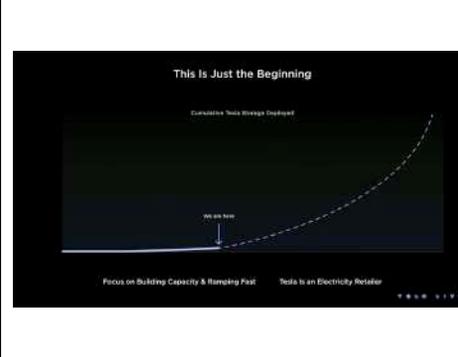
Tesla Master Plan 3

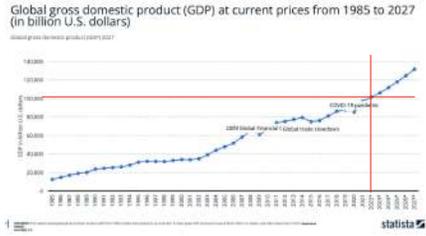
enabling 50kWh per Car Enabling improved Affordability

80-70% improvement

Unlimited overnight home charging \$30/month

Optimactory Mexico



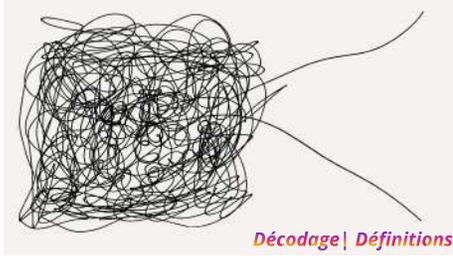


BRAND CONTENT
||vs.
content strategy



GPT-4 Rumored to be 500X more powerful than GPT-3

GPT-3: 175 billion parameters
GPT-4: 100 trillion parameters?



1 2 3

0110
1001
1010

1 customer obsession
user centric
besoin utilisateur
pain point / problème
collaborateur
manager / équipe
cible / segment
GEN BXYZα
proposition de valeur
cas d'usage

2 parcours / UX
journey
point de contact
touchpoint
publicité / SAV
téléphone
conversation
sans couture
sans défaut
sans friction
différentiation
offre
pain killer
candy
vitamine

3 DATA
IOT
Connexion 4G
WiFi
BLE
capteur
tracking, tracing
ICB
NPS
MCA
JA
ML
DataLake
5V

1 2 3

Le WEB sans cookie, nous oblige à reconnaître nos utilisateurs ... ou à les perdre !

Digital = Data

UX > CX
nombre
plus de user que de client

CX > UX
qualité
plus de contact avec les clients

UX
CX
EX

→

UE
User Engagement = SALES

SAMSUNG

1 Un utilisateur a des attentes (client b2b, b2c, interne, business partner, stakeholder, shareholder)

2 lorsqu'il rencontre la marque dans un parcours enchanté (points de contact, touchpoints, pas de friction, pas de couture, pas de défaut, fluide, simple, frictionless, steamless, flawless)

3 il laisse des traces de son passage sous forme de données (connexion, tracking, tracing...)



Lost ... Greatest ... Silent **GEN XYZ +**
 BabyBoomer (1946-1964)
 GenX (1965-1980) (+/- 8 ans)
 GenY = Millennials (1979-1999) (+/- 5 ans)
 GenZ = Digital Natives = GEN C (1994-2007) (+/- 4 ans)
 alphaGen = 2008 - 2020 (+/- 3 ans)
 ? SingularityGeneration = 2018 - 2030
 ? MARS Gen = ?



Nouvelles Attentes
Pourquoi se contenter du minimum ?

GenX : web et internet 2000
 GenY : mobile 2010
 GenZ : living services 2020

source : Google, Accenture

1995 : information sur le web
 2000 : e-commerce
 2005 : relation
 2010 : mobile / smartphone
 2015 : living services
 2020 : blockchain (use case NFT)



source : Google, Accenture

CHANGER DE VIE

1,2	2,6	3,6	750 000
1,2	2,6	3,6	750 000

CONSUMER AUTREMENT

5,9	6,3	6,2
5,9	6,3	6,2

SE RECENTRER

7,8	6,6	3,7	2,9
7,8	6,6	3,7	2,9

Nouvelles vies 2022

Nouveaux JOBS influenceur slasheur

IQS IQS

Si vous n'êtes pas dans Google, vous n'existez pas !



#GenX

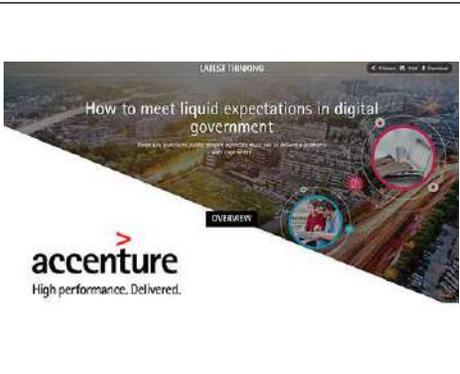


LS #GenZ

Living Services

THE DIGITISATION OF EVERYTHING + LIQUID EXPECTATIONS

OUR HOMES
OUR BODIES
OUR FAMILIES
OUR EDUCATION
OUR WORK
OUR TRANSPORT
OUR FINANCES
OUR SHOPPING



Un client ça ose tout

Les lois de Michel Audiard

BABETTE



69 ans, retraitée de la fonction publique, mariée à Pierre, 2 enfants, 3 petit fils (dont 1 influencé)
Vit à la campagne entretient son potager, son jardin et sa maison
Garde souvent ses petits enfants
MARQUE : TF1, jardiland, Naga

« tout le monde se moque de ma télé et de mon téléphone. C'est vrai les clipets et péritel's sont d'un autre monde. Il faudrait que je change tout. Utilise intensivement des appareils trop vieux, elle se sent jeune mais disqualifiée par ses outils »

- Revenus
- Ville
- Fréquences
- Niveau Technique
- Usage mobile
- Know How

Problèmes, attentes, frictions : son électroménager n'a pas été changé depuis 25 ans et sa TV est encore cathodique son téléphone à clipet ne lui permet pas de dialoguer avec ses petits enfants et de suivre leur vie sur les réseaux

XAVIER



51 ans, marié avec Camille, 3 enfants.
Fonction politique dans la mairie de sa ville
Peu
Etude : CNAM et carrière dans la distribution
Fonction : Responsable national pour les deux enseignes (PMAC DARTY) des produits électroniques
MARQUE : Vuitton, MIMA, Hermès

« J'aime la politique, ma famille et mon métier et il ne me reste plus de temps pour moi, j'aime les belles choses, les belles images, les beaux produits »

Problèmes, attentes, frictions : Visibilité sur les promo, lancement et livraison à venir de tous les fournisseurs
Beaucoup de réclamation client sur les produits nouveaux
pas assez d'offre domotique
Pas assez d'assistance pour gagner du temps

- Revenus
- Ville
- Fréquences
- Niveau Technique
- Usage mobile
- Know How

YANNICK



38 ans, vit à Paris 17ème (proche 18e), PMCS avec Magalie, 1 enfant, passionné de randonnée, vélo, rugby, aérologie. Ils sont végétariens. Magalie s'occupe de son empreinte carbone
Etude : ISM son, premier job à ASEP
Fonction : acheteur APP / Mission : équiper les 40 hôpitaux d'écrans d'information et de gestion des salles d'attente en 6 mois
MARQUE : Patagonia, Slip Français

« Le vélo électrique c'est pour les fainéants et la robotisation urbaine est une obligation. Rien n'est facile. Zéro carbone ou neutre en carbone »

Problèmes, attentes, frictions : A la cantine, il n'y a pas de menu végétarien
Il n'est pas assez technique pour juger des qualités réelles des produits après commande
Son équipe est réduite, les projets sont immenses et il ne sait pas quelle technologie choisir pour que les écrans soient durables, simples, peu consommateur, recyclable.
Les écrans doivent être tactiles, avec caméra, reliés au réseau sécurisé informatique de l'hôpital

Contrarié, car il n'a pas tous les moyens à titre perso et pro pour être cohérent avec ses idées écologiques

- Revenus
- Ville
- Fréquences
- Niveau Technique
- Usage mobile
- Know How

ZOÉ



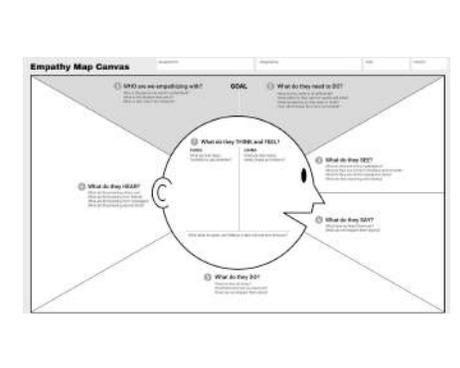
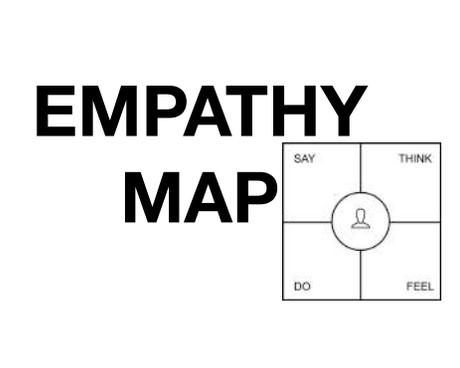
22 ans, célibataire, vit à Nanterre
Active dans plusieurs associations tournées vers les autres. Muséologie et sportive
Etude : licence d'économie et master de management international (Paris 13)
pas de permis de conduire, anglais fluide (150/990 au TOEIC)
Hobby : judo aikido athlétisme
MARQUE : Sézane, Lou Nôu, MAJE, Aïon, Samsung

« J'ai fini mes études, mais j'ai vacances toute seule depuis 6 ans. Maintenant je mérite un très bon job qui me plait. YOLO (you only live once) »

Problèmes, attentes, frictions : recherche un CDI, envoie beaucoup de candidatures mais peu de réponse (même négative)
pas de réseau professionnel ni famille
Son matériel informatique et mobile obsolète lui fait rater des opportunités de loisir et de recherche de travail

- Revenus
- Ville
- Fréquences
- Niveau Technique
- Usage mobile
- Know How

L'ambition déçue. Les difficultés quotidiennes personnelles érodent peu à peu sa joie naturelle





Le client change, il est partout

Il faut nous adapter à cette omnicanalité et à répondre présent en temps réel dans toutes les situations. «Your happiness is my business»

Omnicanal