



NPS  
Net Promoter  
Score

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

**NPS : NET PROMOTER SCORE**


**CSAT CUSTOMER SATISFACTION**

CES : Plaisir / Effort



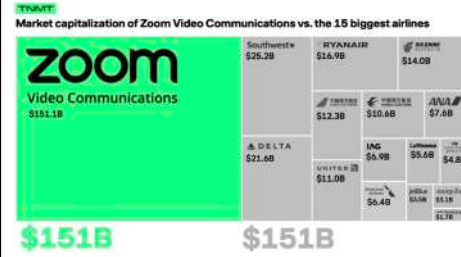
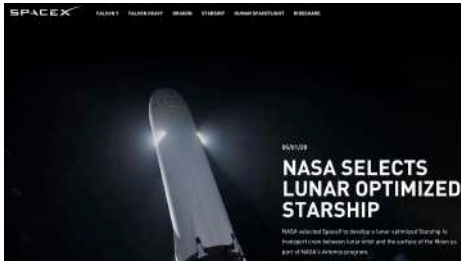
Remplace Qualité / Prix

1/ QrCode vers NPS



EP02





**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	ICBC	184
9	Bank of China	170
10	Bank of China	150
11	China Merchant Bank	122
12	Bank of Montreal	114
13	Santander	100
14	MAP Finance	90
15	Goldman Sachs	81
16	Barclays	64
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**



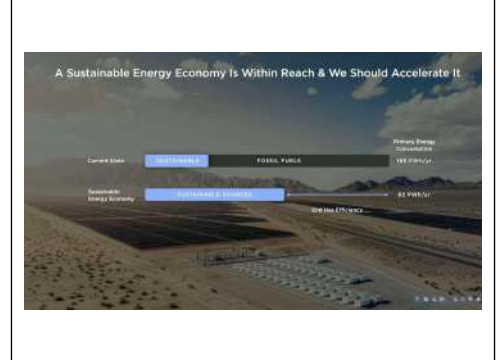
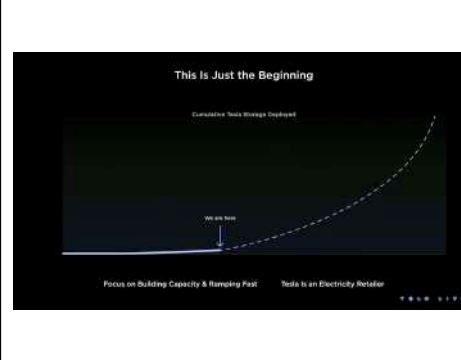
**Tesla Master Plan 3**

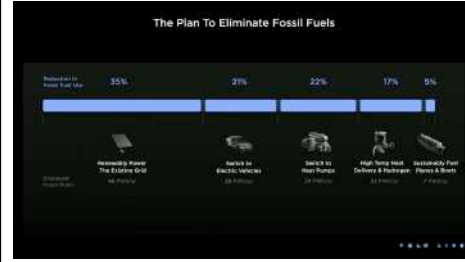
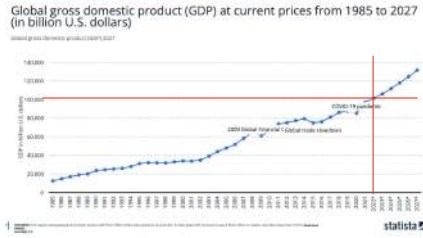
enabling 50kA per Car Enabling improved Affordability

80-70% improvement

Unlimited overnight home charging \$30/month

Optimactory Mexico



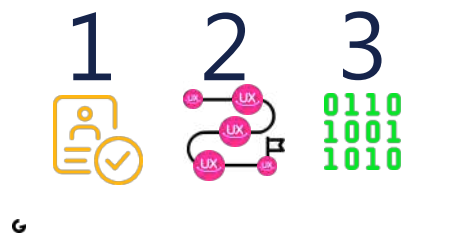
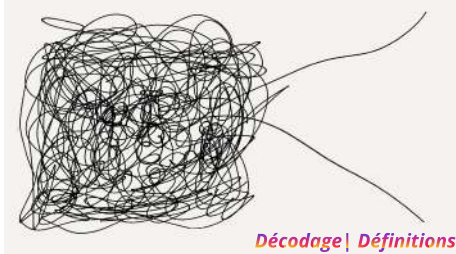


BRAND CONTENT  
||vs.  
content strategy



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

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



- customer obsession  
user centric  
besoin utilisateur  
pain point / problème  
collaborateur  
manager / équipe  
cible / segment  
GEN BXYZα  
proposition de valeur  
cas d'usage
- parcours / UX  
journey  
point de contact  
touchpoint  
publicité / SAV  
téléphone  
conversation  
sans couture  
sans défaut  
sans friction  
différentiation  
offre  
pain killer  
candy  
vitamine
- DATA  
IOT  
Connexion 4G  
WiFi  
BLE  
capteur  
tacking, tracing  
ICB  
NPS  
MCA  
JA  
ML  
DataLake  
5V

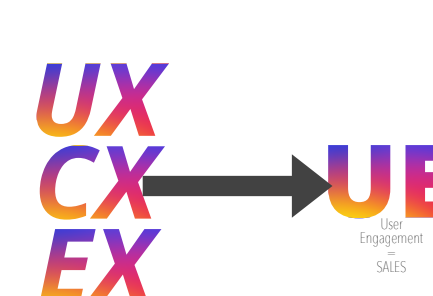
1 2 3

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



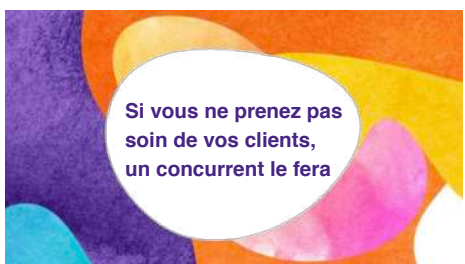
SAMSUNG

- Un utilisateur a des attentes (client b2b, b2c, interne, business partner, stakeholder, shareholder)
- 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)
- 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  
 GenY = Millennials 1979-1999  
 GenZ = Digital Natives = GEN C 1994-2007  
 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

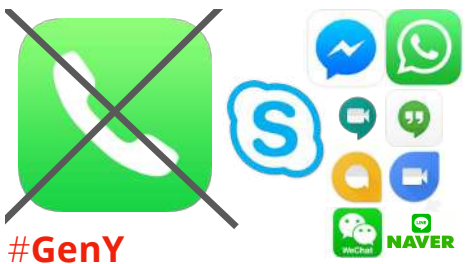
Nouveaux JOBS influenceur slasheur

IQS IQS

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



#GenX

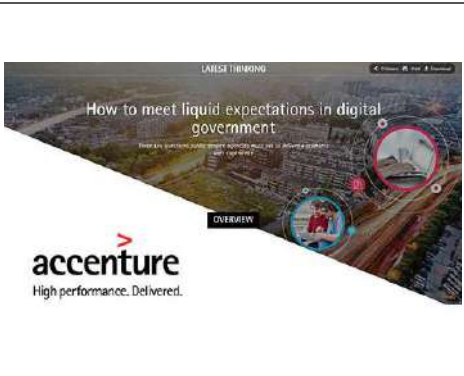


# LS #GenZ

## 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



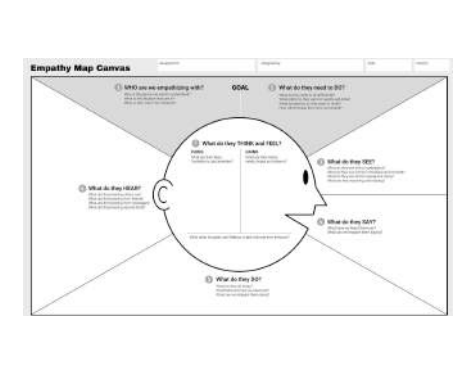
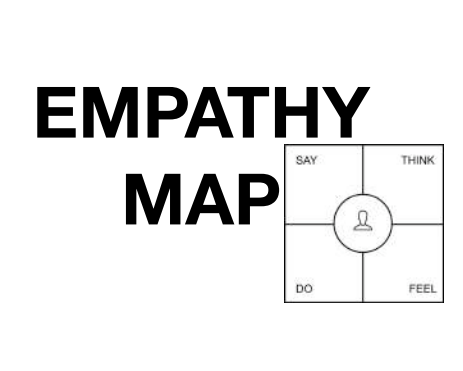
22 ans, célibataire, vit à Nanterre  
Active dans plusieurs associations tournées vers les autres. Muséologie et sportive  
Etude : licence d'économie et master de management international (Paris 13)  
pas de permis de conduire, anglais fluide (550/990 au TOEIC)  
Hobby : judo aikido athlétisme  
MARQUE : 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) »

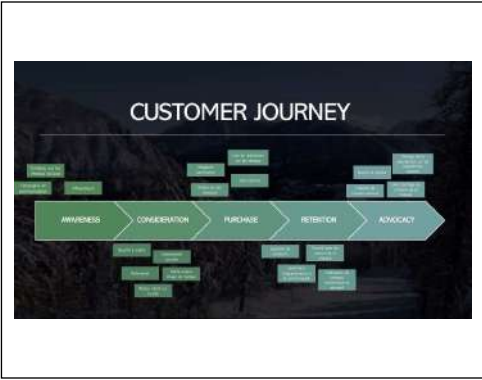
Problèmes, attentes, frictions : recherche un CDI, envie beaucoup de candidatures mais peu de réponse (même négative)  
pas de réseau professionnel ni famille  
Son matériel informatique et mobile obsolète lui fait rater des opportunités de loisir et de recherche de travail

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

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







### 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**