

CONFÉRENCE FNEGE – CERCLE DES ENTREPRISES

**LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS :
COMMENT ENCHANTER SES CLIENTS AVEC
DES COLLABORATEURS ENGAGÉS ?**

12 MARS 2024 : 18H30-20H00

La symétrie des attentions désigne l'idée selon laquelle une entreprise devrait accorder autant d'importance à ses collaborateurs qu'à ses clients pour se différencier de ses concurrents et créer les conditions d'une performance supérieure durable. Selon cette approche, pour garantir une satisfaction optimale et accroître la loyauté des clients, il est essentiel de veiller au bien-être et à la satisfaction des attentes des collaborateurs comme l'a montré avec conviction le dirigeant Indien Vineet Nayar dans son best-seller mondial « Employé d'abord, clients ensuite ». L'enjeu majeur est donc de créer un écosystème harmonieux où les collaborateurs sont valorisés, motivés et engagés, car ils sont les premiers ambassadeurs de l'entreprise avec un impact direct sur la satisfaction et la rétention des clients comme le démontreront les échanges entre chercheurs et praticiens dans la première table-ronde. Pour prendre du recul par rapport à cette approche, la deuxième table-ronde discutera des défis à relever et des limites, notamment dans sa mise en œuvre pratique et dans l'équilibre entre attentions internes et externes.

Introduction par **Jean-Marc JANAILLAC**, Président de la FNEGE.

18h30-19h15 : Comment traduire dans la réalité de la symétrie des attentions ?

Cette table-ronde sera l'occasion de s'intéresser aux raisons qui justifient le développement de la symétrie des attentions et aux conditions qui permettent sa mise en œuvre dans les entreprises. Partant du constat que les entreprises font face à un environnement de plus en plus concurrentiel en raison notamment de révolution des IA génératives et des exigences de plus fortes de leurs clients toujours mieux informés, elles doivent mobiliser en interne leurs collaborateurs pour proposer des produits et services innovants leur permettant de se différencier pour attirer et fidéliser les clients.

- **Emmanuel ABORD DE CHATILLON**, Professeur à Grenoble IAE, Université Grenoble Alpes
- **Emmanuelle LE NAGARD**, Professeure à l'ESSEC
- **Gérard MATENCIO**, Directeur Délégué, Direction Dirigeants, Talents, Dynamique Managériale, Enedis
- **Agnès TRAN-POMMEL**, Head of Change and HR Marketing, BNP Paribas

Table ronde animée par **Charles Henri BESSEYRES DES HORTS**, Professeur émérite à HEC Paris et responsable des relations entreprises à la FNEGE.

CONFÉRENCE FNEGE – CERCLE DES ENTREPRISES

LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS : COMMENT ENCHANTER SES CLIENTS AVEC DES COLLABORATEURS ENGAGÉS ?

12 MARS 2024 : 18H30-20H00

19h15-20h00 : Les défis et les limites de la symétrie des attentions

Dans cette deuxième table-ronde, les échanges permettront de prendre du recul par rapport à ce qui court le risque de n'être qu'un effet de mode si l'on se limite qu'à la simple pétition de principe de l'équilibre entre l'attention portée aux collaborateurs et celle accordée aux clients. Les défis existent pour traduire dans la réalité la symétrie des attentions comme celui, par exemple, de l'évolution nécessaire de la culture d'entreprise et des pratiques managériales ou celui de la mesure de l'impact réel de l'engagement des collaborateurs sur la satisfaction des clients. La table-ronde sera aussi l'occasion d'évoquer les limites potentielles de cette approche pour permettre aux décideurs de faire preuve de discernement quant à la mise en œuvre de la symétrie des attentions dans leurs entreprises.

- **Jean-Christophe BERTRAND**, Partner, PwC
- **Jean-Yves CHAMEYRAT**, DRH Groupe STEF
- **Benoît MEYRONIN**, Professeur, Grenoble Ecole de Management
- **Fanny POUJOL**, Professeure, Université Paris Nanterre

Table ronde animée par **Charles Henri BESSEYRES DES HORTS**, Professeur émérite à HEC Paris et responsable des relations entreprises à la FNEGE.

Conclusion par **Jérôme CABY**, Professeur à l'IAE Paris Sorbonne Business School et Délégué Général de la FNEGE

S'INSCRIRE