

## « COMMENT INNOVER DANS LES SERVICES POUR DES CLIENTS TOUJOURS PLUS EXIGEANTS ? »

12 mai 2016 à 17:30, Rte de la Plaine 2, 3960 Sierre

Lorsqu'une entreprise souhaite développer ses activités, bien souvent elle crée un nouveau service sans intégrer le client dans le processus d'innovation. C'est seulement lorsque le service est élaboré qu'il est proposé aux clients, au risque de ne pas satisfaire complètement leurs attentes. Le « Service Design », s'intéresse particulièrement à l'expérience que vit le client en recourant à un service et permet justement de palier les lacunes des méthodes d'innovations traditionnelles.

Concrètement, l'expérience que vivra le client en recourant au futur service de l'entreprise est mise en scène grâce à différentes méthodes. Celles-ci permettent notamment de développer un service qui correspondra exactement aux besoins des clients ainsi que d'identifier les différentes émotions que ressentiront les clients. Ceci est d'autant plus important que les aspects émotionnels que vivent les clients lors de leur expérience en profitant d'un service ont davantage d'influence que les aspects financiers sur la perception du service.

Le 12 mai 2016, lors de la prochaine conférence BusiNETvs, venez découvrir ce qu'est le « service design » et en quoi celui-ci permet d'améliorer ou de développer de nouveaux services en prenant en compte l'expérience que vit le client.

**Concept** : BusiNETvs est un programme en faveur des PME valaisannes, concrétisation d'un partenariat entre la HES-SO Valais-Wallis et la Banque Cantonale du Valais. Au menu : des rencontres autour de thèmes en lien avec le quotidien de l'entreprise, des collaborations entre les mondes économique et académique ou encore la valorisation de travaux de recherche appliquée.

**Inscription** : La participation aux événements de BusiNETvs est gratuite mais nécessite une inscription préalable sur la plateforme BusiNETvs – [www.businetvs.ch](http://www.businetvs.ch).

### Programme

#### Accueil et présentation

Hans-Peter Roten, Responsable de la Filière Economie d'Entreprise (HES-SO Valais-Wallis)

Emmanuel Fragnière, Professeur HES (HES-SO Valais-Wallis)

#### Témoignages

Aline Bovier-Gantzer // Directrice (Aéroport de Sion)

*Aéroport de Sion: petites infrastructure mais avec le service des grands*

Florence Clivaz // Responsable accueil et information (Crans-Montana Tourisme et Congrès)

*Des conseillers au service de votre séjour – Crans-Montana Tourisme & Congrès s'adapte aux nouveaux comportements des clients*

Fabrizio Barozzi // Directeur (Casino du Lac)

*Comment repenser les services au sein d'un casino : faites vos jeux !*

#### Echange et réseautage

Informations et inscriptions : [www.businetvs.ch](http://www.businetvs.ch)

#### Contact HES-SO Valais-Wallis:

hpeter.roten@hevs.ch – 027 606 89 23 – Team BusiNETvs

#### Contact Banque Cantonale du Valais:

albert.gaspoz@bcvs.ch – 027 324 60 30 – Responsable communication

**BusiNETvs, un partenariat de la Banque Cantonale du Valais et de la HES-SO Valais-Wallis**

## « WIE KÖNNEN INNOVATIONEN IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH BEI STÄNDIG WACHSENDEN KUNDENANFORDERUNGEN STATTFINDEN »

12. Mai 2016 - HES-SO Valais/Wallis, Rte de la Plaine 2, 3960 Siders, 17.30 Uhr

Wenn eine Unternehmung seine Aktivitäten zu entwickeln versucht, dann wird oft eine neue Dienstleistung auf die Beine gestellt, ohne dass der Kunde im Innovationsprozess integriert wurde. Erst wenn die Dienstleistung ausgearbeitet ist wird sie dem Kunden zur Verfügung gestellt, mit dem Risiko, dass die Kundenanforderungen nicht vollkommen befriedigt werden können. Mit Hilfe vom „Service Design“, welches sich hauptsächlich mit der Erfahrung des Kunden beim Konsum einer Dienstleistung beschäftigt, können durch die Anwendung traditioneller Innovationsmethoden gemachte Versäumnisse aufgehoben werden.

Konkret wird die Erfahrung des Kunden beim Konsum der zukünftigen Dienstleistung einer Unternehmung mit verschiedenen Methoden in Szene gesetzt. Diese Methoden verhelfen zur Entwicklung einer Dienstleistung, welche den Kundenbedürfnissen entspricht und gleichzeitig ermöglichen sie die Identifikation der Emotionen, welche die Kunden beim Konsum der Dienstleistung empfinden.

Wir laden Sie ein, am 12. Mai 2016, bei der nächsten Konferenz BusiNETvs, dabei zu sein und zu entdecken, was das „Service Design“ ist und wie dieses ermöglicht, Dienstleistungen zu verbessern oder neue zu entwickeln, dies unter Berücksichtigung der Kundenerfahrungen.

**Konzept:** BusiNETvs organisiert, in Partnerschaft mit der Walliser Kantonalbank (WKB) und HES-SO Valais-Wallis, Zusammenkünfte zwischen lokalen Unternehmen, Gemeinschaften, Ideenträgern, Studenten und Wissenschaftlern zu spezifischen Themen. Die Hauptzielsetzung dieser Veranstaltungen besteht darin, die Walliser Wirtschaft und Wissenschaft zusammenzuführen, um den regelmässigen Austausch von Informationen zu gewährleisten. Zudem soll die Wartung eines Unternehmergeistes und der Innovation im Wallis ermöglicht werden.

**Anmeldung:** Die Teilnahme an Veranstaltungen von BusiNETvs ist gratis. Die Einschreibung auf der Plattform BusiNETvs ist jedoch Voraussetzung – [www.businetvs.ch](http://www.businetvs.ch)

### Programm

#### Empfang und Präsentation

Hans-Peter Roten, Leiter Studiengang Betriebsökonomie (HES-SO Valais-Wallis)

Emmanuel Fragnière, Dozent FH (HES-SO Valais-Wallis)

#### Berichte

Aline Bovier-Gantzer // Direktorin (Flughafen Sitten)

*Flughafen Sitten : Kleine Infrastruktur aber Service wie die Grossen*

Florence Clivaz // Verantwortliche Empfang und Information (Crans-Montana Tourisme et Congrès)

*Berater zu Ihren Diensten für Ihren Aufenthalt – Crans-Montana Tourisme & Congrès passt sich dem neuen Kundenverhalten an*

Fabrizio Barozzi // Direktor (Casino du Lac)

*Wie können die Dienstleistungen eines Kasinos überdacht werden: Machen Sie Ihr Spiel!*

#### Austausch und Networking

Informationen und Anmeldung: [www.businetvs.ch](http://www.businetvs.ch)

#### Kontakt HES-SO Valais-Wallis:

hpeter.roten@hevs.ch – 027 606 89 23 – Team BusiNETvs

#### Kontakt Walliser Kantonalbank:

albert.gaspoz@bcvs.ch – 027 324 60 30 – Leiter Kommunikation

**BusiNETvs, eine Partnerschaft der Walliser Kantonalbank und der HES-SO Valais-Wallis**