



Silicon-Valley.fr  
INSPIRATION & INNOVATION

PENSEZ EXPERIENCE CLIENT  
AU SEIN DE LA MEGALOPOLE  
LA PLUS **INFLUENTE** AU MONDE



## ÉDITO

Dans un monde économique de plus en plus concurrentiel, le digital prend une place essentielle et offre toujours plus de possibilités aux consommateurs, difficile de passer à côté du concept d'expérience client.

Quand près de 2 consommateurs sur 3 indiquent qu'une mauvaise expérience client peut les mener chez la concurrence, les entreprises s'empressent d'inclure cette notion dans leur stratégie. Mais, il n'existe pas de recette magique, il est donc fondamental de se poser les bonnes questions, de s'inspirer des meilleurs et parfois de repenser totalement l'ensemble des interactions avec ses clients ou prospects.

Dans ce contexte, New York tient un rôle central. La ville qui ne dort jamais compte bien continuer de casser les codes et s'affirmer comme la capitale disruptive dans le domaine.

Tout le monde connaît New York, mégapole économique et culturelle mondiale, mais elle est aussi, la ville de l'innovation par excellence. Cosmopolite par essence, c'est un laboratoire à ciel ouvert, que les marques utilisent pour tester, améliorer et finaliser des concepts qui seront ensuite diffusés.

Chaque jour de nouvelles boutiques plus innovantes et expérientielles ouvrent. Les marques, géant du retail ou start up, rivalisent donc de créativité pour sortir du lot tout au long du parcours client.



# SOMMAIRE

- Pré-requis..... 4
- Notre Offre..... 5
- Un Programme sur Mesure..... 6
- Un Accompagnement Professionnel..... 7
- Votre Budget..... 8
- Bon de Réservation ..... 9
- Conditions Générales de Vente..... 10

« NEW YORK EST UN PAYS DIFFÉRENT. TOUT LE MONDE Y PENSE DIFFÉREMMENT, Y AGIT DIFFÉREMMENT. »

Henry Ford

## PRÉ-REQUIS

Vous allez visiter le lieu qui sert d'inspiration à la planète entière. Ici, l'expérience client n'est pas un effet de mode et encore moins un concept abstrait, pas besoin d'être un expert pour se rendre compte que vous êtes le centre de l'attention des marques avant même d'être client.

Comment offrir au client une expérience émotionnelle qu'il n'a jamais vécue ? Voilà la question que se posent inlassablement les génies du marketing et de la data qui peuplent les rues de la capitale économique des Etats Unis. Derrière cette réflexion, ne nous doutons pas, l'objectif est plus large : comment se démarquer et développer ses parts de marché, tant dans la conquête que dans la fidélisation de ceux-ci ?

Chaque année, à New York, se tient la plus grande manifestation mondiale du retail, le

Retail's Big Show, événement réservé aux initiés de la distribution. Les acteurs du retail ont été les premiers à réinventer le parcours client dans lequel le produit n'est plus au centre des attentions mais bien le client lui-même. La ville regorge donc de lieux plus innovants et expérientiels les uns que les autres, et la bataille fait rage pour le plus grand plaisir des consommateurs, toujours placés au cœur de la réflexion.

La « Big Apple » est aujourd'hui LA source d'inspiration, là où naissent les tendances, cela dépasse largement le domaine du retail, tous les secteurs cherchent aujourd'hui à s'inspirer et profiter de cette immensité de concepts novateurs. Au milieu de cette infinité de possibilités le décryptage par des experts est indispensable, pour comprendre, analyser et faire évoluer vos pratiques.



## NOTRE OFFRE

Expert historique des Learning expéditions en Silicon Valley, nos échanges avec près de 500 entrepreneurs, nous ont permis d'identifier les questions fondamentales de l'expérience client et la remise en cause profonde des stratégies d'entreprise, en repositionnant le client au centre des attentions.

Forts de nos voyages d'exploration et de la contribution de spécialistes de l'Expérience client, nous vous proposons une immersion New Yorkaise afin de vivre et de ressentir l'Expérience client. Nous avons sélectionné plus de 30 marques parmi une centaine visitée, que nous décrypterons avec vous.

Nos voyages ne s'adressent pas seulement aux professionnels du retail, aujourd'hui, l'expérience client est l'élément de différenciation clé, utilisé dans tous les secteurs en B2C et B2B. Ces concept-stores, sont donc un matériel pédagogique de qualité permettant d'analyser la stratégie des marques. Un moyen pour vous de voir de façon concrète comment des principes plus généraux et théoriques sont adaptables à chaque domaine.

New York est aujourd'hui un pôle qui influence le monde entier. Nos learning expeditions vous offrent un voyage unique et sur mesure en immersion totale pendant 3 jours, à la découverte de nouvelles tendances, de nouvelles pratiques ou de nouvelles manières de faire évoluer votre business. Le voyage se déroule tout en français et s'articule autour de plusieurs facteurs clés de réussite pour votre développement professionnel et personnel :

- ➔ Visite et décryptage de concept stores autour de trois thématiques de l'expérience client : le Digital, l'Eco-Résponsabilité et le Parcours Client.
- ➔ Des visites d'entreprises telles que French Founders pour les plus connues, Sparklabs pour les plus innovantes ou encore Sende.rs pour les plus récentes.
- ➔ Des rencontres d'experts et de personnalités de l'innovation et de la création d'entreprise tels que des start-upers, chefs d'entreprise, avocats, experts ou encore investisseurs.
- ➔ Et tout au long de la learning expedition, de l'émotion, du partage et de la bonne humeur à l'image du dynamisme de cette ville cosmopolite et surprenante.



# UN PROGRAMME SUR MESURE

Chaque voyage est pensé selon votre profil et selon vos besoins de développement ou de création. Nous prévoyons des sessions orientées différemment selon que nous soyons entre créateurs d'entreprise et start-upers ou entre chefs d'entreprise, directeurs de département, décideurs et managers établis depuis plus longtemps.

Exemple de programme type :

MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
	Introduction & Formation	Rencontre Entrepreneuriale	Décryptage Expérience Client
Arrivée	Déjeuner	Déjeuner	Débriefing
Temps libre	Décryptage Expérience Client	Décryptage Expérience Client	Départ
Briefing			
Diner	Diner	Soirée Libre	

Ce programme est à titre indicatif et est, dès lors, susceptible de changer en fonction des voyages comme des besoins des participants. De même, les rencontres entrepreneuriales varient à chaque session selon les disponibilités de nos intervenants sur place et ce, tout en vous garantissant bien entendu, un niveau de prestations identiques et des rencontres de qualité.

# UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

Créée en 2013, Silicon-Valley.fr a réalisé plus d'une trentaine de sessions accompagnant près de 500 dirigeants et entrepreneurs.



**CLEMENTINE BUTON** - Fondatrice de Lexfinity & Consultante Permanente de Silicon-valley.fr

Clémentine possède plus de 15 années d'expérience en stratégie marketing et commerciale auprès de grands groupes industriels internationaux et a occupé des fonctions de directrice marketing, d'export et de directrice de filiale en Russie. Elle accompagne des groupes de dirigeants sur des learning expedition à San Francisco et New York.

Elle a créé LEXFINITY pour conseiller les chefs d'entreprise dans leur stratégie et plus particulièrement dans la transformation de l'expérience client.

Clémentine intervient aussi en tant que conférencière autour du digital, de l'IA et de la symétrie des attentions entre Expérience Client et Expérience collaborateurs.



**ROMAIN BUCHE** - Fondateur de Inwin & Associé Silicon-valley.fr

Après avoir dirigé le marketing et l'animation de réseaux de distribution, Romain a créé, repris et investi dans des sociétés digitales, dont notamment 2 réseaux de franchise d'agences web. En parallèle, il fait découvrir l'écosystème de la Silicon Valley à des dirigeants (600 en 4 ans) et compte une trentaine de voyages en immersion sur la même période. L'objectif des sociétés qu'il dirige est simple : accompagner les entreprises dans leur innovation et leur digitalisation afin de développer et pérenniser leur activité.



**DOMINIQUE PIOTET** - CEO de UNIT.City, ex-CEO de FaberNovel Amérique du Nord & Co-fondateur de Silicon-valley.fr

Dominique possède plus de 15 ans d'expérience en stratégie digitale pour les grandes organisations. Avant de fonder le cabinet de conseil Rebellion Lab en Silicon Valley, il a notamment été en charge de la stratégie internet et intranet du groupe BNP Paribas à Paris, puis a fondé l'Atelier à San Francisco, la cellule de veille en innovation du groupe BNP. Dominique est également co-auteur du livre « Comment le web change le monde », contributeur pour Le Monde et La Tribune, chroniqueur pour BFM Radio et conférencier régulier à IBM, Oracle, SAP et Microsoft.

# VOTRE BUDGET

Le tarif du voyage d'affaires Silicon-valley.fr de **3 490€** correspond à un service « tout inclus » prenant en charge la création et la préparation du programme, l'édition des supports de voyage, l'organisation du séjour ainsi que l'accompagnement et la logistique (coordination et coût).



## CRÉATION

Création du programme, identification des entreprises et interlocuteurs, mise en relation, ...



## PRÉPARATION

Accord et confirmation de formation & Assistance.



## DOCUMENTS

Création d'un roadbook remis à chaque participant. Ce carnet de bord comprend le programme détaillé du séjour, la présentation des intervenants ainsi que tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension et préparation de chaque visite et rencontre planifiées.



## ORGANISATION

Planning, respect des délais & validation de chaque étape du séjour.



## ACCOMPAGNEMENT

Briefing, débriefing, 2 sessions de formation & assistance sur place.



## LOGISTIQUE

Réservations des transports pour effectuer les déplacements pendant le séjour, hébergement en hôtel 4\* ou similaire & restaurants pour les différents repas.

### SONT INCLUS DANS L'OFFRE :

- Transport : réservations et prise en charge des mini-bus et/ou autres moyens de transport utilisés pendant le voyage
- Hébergement : réservations de l'hôtel 4\* ou similaire
- Repas : réservations des restaurants et prise en charge de la majeure partie des repas (hors dîners libres).

### SONT EXCLUS :

- Réservations et coût du billet d'avion.
- Dîners libres.
- Dépenses personnelles.
- Assurances personnelles : responsabilité civile, voyage, etc.

En considération des services décrits dans le présent document pour l'organisation du voyage, le client devra payer à Silicon-valley.fr un montant de 3 490€ par personne. Un acompte de 50 % sera demandé au participant afin de lui assurer la réservation de sa place sur la session choisie. 100 % du montant devra être payé par le client à Silicon-valley.fr au plus tard 30 jours avant le départ. Pour plus de détails, veuillez vous référer aux conditions générales de vente se trouvant à la fin du présent document.

Nous vous conseillons de réserver vos billets d'avion au plus tôt afin de bénéficier de tarifs plus avantageux. Assurez-vous également de l'obtention de votre formulaire ESTA si vous possédez un passeport biométrique ([www.france.usembassy.gov/esta.html](http://www.france.usembassy.gov/esta.html)) ou du VISA approprié le cas échéant.



# LEARNING EXPEDITION EN SILICON ALLEY

## BON DE RÉSERVATION

Je souhaite réserver la learning expedition de **Silicon-valley.fr** du : .....

Nom \* : ..... Prénom \* : ..... Fonction : .....

Raison sociale de l'entreprise : .....

Code postal : ..... Ville : ..... Pays : .....

Téléphone : ..... Fax : ..... Email : .....

Adresse de facturation : .....

Responsable de la facturation : .....

**Tarif : 3 490 Euros\***

**Signature :**

J'accepte les conditions de participation mentionnées ci-dessous et déclare avoir pris connaissance du programme détaillé du séjour dans la plaquette de présentation ou la proposition commerciale qui m'ont été remises en amont de ma réservation.

### CONDITIONS DE PARTICIPATION

#### Conditions d'annulation

Pour une annulation avant le départ, les frais d'annulation par personne sont les suivants :

- de 60 à 46 jours avant le départ, il sera retenu 50 % du coût total du voyage,
- de 45 à 31 jours avant le départ, il sera retenu 75 % du coût total du voyage,
- à partir de 30 jours avant le départ, il sera retenu 100 % du coût total du voyage.

Toute annulation doit être communiquée par écrit. Le participant pourra, le cas échéant, se faire remplacer par une autre personne appartenant à son entreprise.

#### Conditions d'admission et de participation

Les inscriptions multiples sont autorisées dans la limite des places disponibles.

Les participants se doivent d'être en règle avec l'administration américaine (passeport valable plus de 6 mois + formulaire ESTA).

#### Condition de paiement

En considération des services décrits dans le document livré avec bulletin de réservation pour l'organisation du voyage, le client devra payer à Silicon-valley.fr un montant de 3 490 € toutes taxes comprises par personne (hors coût des billets d'avion), avec un maximum de 10 personnes participant au voyage. 50 % du montant devra être payé à la réservation et 100 % au plus tard 1 mois avant le début de la prestation (par virement bancaire uniquement). Ce montant sera majoré à 3 990 € si la réservation est effectuée moins de 2 mois avant le départ de la session.

#### Mentions légales

Silicon-valley.fr se réserve le droit d'annuler la learning expedition ou d'en modifier le programme si des circonstances l'y obligent. L'intégralité des informations personnelles recueillies pour la préparation de l'événement restera confidentielle. Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toutes les données vous concernant. Pour cela, il vous suffit de nous écrire.

À retourner par e-mail à : **ROMAIN BUCHE - Silicon-valley.fr**  
Mobile : +33 (0) 6 84 56 23 08 / Tel : +33 (0) 9 72 50 16 83  
Email : romain@silicon-valley.fr

\* Les prestations de Silicon-valley.fr réalisées en Amérique du Nord ne sont pas assujetties à la T.V.A.

Merci de nous renvoyer ce bon de réservation dûment complété et signé. A réception, nous vous enverrons la facture d'acompte de 50 % du montant de la learning expedition pour une réservation à plus de 60 jours du départ (ou de la totalité au-delà de cette date). Attention, afin de nous permettre d'organiser le tout au mieux, votre réservation ne sera considérée définitive qu'à réception du versement de cet acompte de 50 % ou de la totalité le cas échéant.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de régler les relations entre le prestataire et le participant, une fois que ce dernier a matérialisé sa demande de réservation par un << Bon de réservation >>.

## 2. DECLARATION DU PARTICIPANT

2.1 - Le participant déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bon de réservation sont authentiques et exactes.

2.2 - Il déclare qu'il a pris connaissance des conditions du voyage et qu'il accepte de régler toutes les prestations commandées.

## 3. DECLARATION DU PRESTATAIRE

3.1 - Le prestataire déclare et garantit qu'il est autorisé et réglementé par les lois en vigueur pour organiser des voyages d'affaires.

3.2 - Le prestataire déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le document de détail de l'offre seront honorées.

## 4. PRIX PRATIQUES

4.1 - Les prix contenus dans le bon de réservation comprennent :  
Création : Création du programme, identification des entreprises et interlocuteurs, mise en relation, ...

Préparation : Accord et confirmation de formation & assistance.  
Documents : Création d'un roadbook remis à chaque participant.  
Ce carnet de bord comprend le programme détaillé du séjour, la présentation des intervenants ainsi que tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension et préparation de chaque visite et rencontre planifiées.

Organisation : Planning, respect des délais & validation de chaque étape du séjour.

Accompagnement : Briefing, débriefing, 2 sessions de formation & assistance sur place.

Logistique : Réservations des des mini-bus ou autres moyens de transport nécessaires pour effectuer les déplacements pendant le séjour, hébergement en hôtel 4\* ou similaire & restaurants pour les différents repas.

4.2 - NE sont pas compris dans ces prix :

La réservation et le coût du billet d'avion,

2 dîners libres,

Dépenses personnelles,

Assurances personnelles appropriées : voyage, responsabilité civile, etc...

4.3 - Les modalités de paiement sont celles prévues dans le bon de réservation.

## 5. RESERVATION

5.1 - En raison du nombre limité de places disponibles, toute réservation ne sera considérée définitive qu'à réception du versement de cinquante pourcent (50 %) de la totalité du montant de la prestation. La totalité du montant de la prestation devant être réglée un mois avant le début du voyage d'affaires.

5.2 - La date limite de réservation est fixée à deux mois avant le voyage d'affaires.

## 6. ANNULATION

6.1 - Du fait du prestataire

Le prestataire se réserve le droit d'annuler le voyage d'affaires ou d'en modifier le programme si des circonstances l'y obligent. Dans le cas où le prestataire se trouverait obligé de modifier tout ou partie

du programme prévu, soit parce qu'il ne rassemble pas un nombre suffisant de participants, soit pour des motifs étrangers à sa volonté, soit pour des raisons qui ont trait à la sécurité du participant ; ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées. Dans le cas extrême où le prestataire est contraint d'annuler tout le voyage, le participant obtient le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées.

6.2 - Du fait du participant

Pour une annulation avant le départ, les frais d'annulation par personne sont les suivants :

- de 60 à 46 jours avant le départ, il sera retenu 50 % du coût total du voyage,
- de 45 à 31 jours avant de la départ, il sera retenu 75 % du coût total du voyage,
- à partir de 30 jours avant le départ, il sera retenu 100 % du coût total du voyage.

Toute annulation doit être communiquée par écrit. Le participant pourra, le cas échéant, se faire remplacer par une autre personne appartenant à son entreprise.

## 7. RESPONSABILITES

7.1 - Responsabilité du prestataire

7.1.1 - Pour ce qui est des conséquences résultant des infractions aux règles en vigueur dans différents pays, tant pour les formalités de douane, règlement de police, que pour d'autres particularités locales, le prestataire ne peut être tenu pour responsable. Il en sera de même pour le cas de force majeure (grèves, retards, incidents techniques, etc.).

7.1.2 - Toutes les mentions relatives aux itinéraires, horaires ainsi que toutes informations données par le prestataire ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.

7.1.3 - Le prestataire se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté ou en cas d'insuffisance du nombre de participants, le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

7.1.4 - Le prestataire ne pourra être en aucun cas tenu responsable en cas d'incident ou accident s'étant produit pendant le voyage.

7.2 - Responsabilité du participant

7.2.1 - Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage.

7.2.2 - Chaque participant doit, au moment du départ, être en possession de tous les documents nécessaires au franchissement des frontières. A défaut, les conséquences financières qui découleraient de ce manquement aux réglementations concernant les papiers d'identité seraient à la seule charge du participant. Il ne pourrait prétendre à aucun remboursement ni dédommagement.

## 9. ASSURANCES

9.1 - Le participant doit lui-même souscrire aux assurances appropriées de voyage et responsabilité civile.

## 10. REGLEMENT DES LITIGES

Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglé à l'amiable, ou à défaut, porté devant le tribunal de San Francisco, Etats-Unis.



**Silicon-Valley.fr**  
INSPIRATION & INNOVATION



**ROMAIN BUCHE**

Mobile : +33 (0) 6 84 56 23 08

Email : [romain@silicon-valley.fr](mailto:romain@silicon-valley.fr)

LinkedIn : [Silicon-Valley.fr](https://www.linkedin.com/company/Silicon-Valley.fr)

Twitter : [@SiliconValleyfr](https://twitter.com/SiliconValleyfr)

Facebook : [Siliconvalleyfr](https://www.facebook.com/Siliconvalleyfr)

[www.silicon-valley.fr](http://www.silicon-valley.fr)