

# SOMMAIRE

<b>Avant-propos .....</b>	<b>13</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>29</b>
<b>Présentation de l'ISEOR .....</b>	<b>31</b>

## INTRODUCTION *INNOVATION COMMERCIALE : TOUS VENDEURS DANS LES ORGANISATIONS*

<b>Allocution d'ouverture de la première journée .....</b>	<b>33</b>
<i>Jérôme RIVE</i> (Directeur général, iaelyon School of Management, Université Jean Moulin Lyon 3)	

## FONCTION VITALE DE VENTE ET RAISON D'ÊTRE DES ORGANISATIONS

<b>Fonction vitale de vente et raison d'être des organisations .....</b>	<b>37</b>
<i>Henri SAVALL</i> (Professeur émérite, Président-fondateur, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin Lyon 3), <i>Véronique ZARDET</i> (Professeur, Directrice générale, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin Lyon 3) et <i>Marc BONNET</i> (Professeur, Directeur adjoint, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin Lyon 3)	

## LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DE LA SANTÉ

<b>Le management socio-économique aux États-Unis .....</b>	<b>45</b>
<i>John CONBERE</i> (Co-directeur, SEAM Institute, Président, SEAM, Inc, Minneapolis, États-Unis) et <i>Alla HEORHIADI</i> (Co-directeur, SEAM Institute, Professeur, Université St Scholastica College, Duluth, États-Unis)	

**L'expérience d'une intervention socio-économique dans un centre médical rural américain ..... 50**

*Dave DOBOSENSKI* (CEO, St. Croix Medical Center, Wisconsin, États-Unis)

**Management intégré : utilisation, possibilités et limites dans un établissement sanitaire suisse ..... 56**

*Nicolas WALTHER* (Directeur général), *Michael GROSS* (Responsable Qualité, Sécurité, Vigilance et Informatique), Clinique La Lignière, Suisse et *Renaud PETIT* (Maître de conférences, Responsable de programme, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin Lyon)

**La relation client-fournisseur au service de l'amélioration du circuit du médicament hospitalier : intervention au sein de l'Hôpital de la Croix-Rousse, Hospices civils de Lyon..... 66**

*Marc FRACHETTE* (Consultant, SAS CAP O2), *Christophe STRAZZERI* (Responsable grands comptes, Laboratoires Pfizer) et *Gilles LÉBOUCHER* (Pharmacien Chef, Hôpital de la Croix Rouse, HCL)

**L'impact de la démarche socio-économique..... 75**

*Georges DEVESEA* (Directeur général, Nutrisens) et *Olivier VOYANT* (Maître de conférences, Directeur de programme, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin Lyon 3)

**L'approche socio-économique de la planification stratégique dans le secteur de la santé libanais ..... 81**

*Ziad NEHME* (Assistant of Dean, Université de Balamand, Liban)

**L'ALLIANCE « TROIZZI » : SYSTÈMES D'INFORMATION ET MANAGEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE**

**Innovations commerciales : tous vendeurs dans les organisations ..... 89**

*Grégoire de PRÉNEUF* (Président), *Franck GOTTE* (Directeur général), *Malik REZZOUG* (Responsable de région Savoie-Isère) et *Catherine GUILLET* (Responsable consulting), Deuzzi

**DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL  
ET ORGANISATION DE LA FORCE DE VENTE**

**Innovation commerciale : tous vendeurs chez Brioche Pasquier ..... 107**

*Pascal PASQUIER* (Président-Directeur général, Groupe Brioche Pasquier)

**Vers des processus de vente intégrés ..... 113**

*Sébastien DELFOSSE* (Directeur des ressources humaines, Manpower Group, Belgique et Luxembourg)

<b>Réduction des dysfonctionnements grâce à l'implantation de la gestion socio-économique.....</b>	<b>118</b>
<i>Arturo GUERRERO LIZARDI</i> (Consultant), <i>José Ángel RUBIO TAPIA</i> (Comptable adjoint), <i>Hector OMAR FABIAN</i> (Chef du service hygiène sanitaire), <i>Marcos MARTÍNEZ TORRES</i> (Responsable adjoint de production) et <i>Juan Diego SÁNCHEZ PEÑA</i> (Coordinateur des succursales), Frutas Finas Sánchez Hos, Mexique	

## ENSEIGNEMENT : INNOVATIONS ET RÉPONSE AUX BESOINS SOCIÉTAUX

<b>Innovier et développer des ressources dans la diversité des missions.....</b>	<b>125</b>
<i>Jérôme RIVE</i> (Directeur général, iaelyon School of Management, Université Jean Moulin Lyon 3)	
<b>Enseignement : innovations et réponse aux besoins sociétaux .....</b>	<b>129</b>
<i>Olivier FARON</i> (Administrateur général) et <i>Laurent CAPPELLETTI</i> (Professeur titulaire de Chaire), CNAM	
<b>Innovation pédagogique à l'Institut Paul Bocuse.....</b>	<b>135</b>
<i>Hervé FLEURY</i> (Vice-président exécutif, Institut Paul Bocuse)	
<b>Innovations dans l'enseignement et la recherche en région Rhône-Alpes..</b>	<b>138</b>
<i>François-Xavier PÉNICAUD</i> (Conseiller régional, Région Auvergne Rhône-Alpes, Membre de la Commission formation et apprentissage)	

## FONCTION COMMERCIALE, INNOVATIONS ET DYNAMIQUE D'ENTREPRISES

<b>Croissance et innovation dans l'entreprise Ninkasi .....</b>	<b>145</b>
<i>Thomas BUISSON</i> (Directeur commercial, Ninkasi)	
<b>Innovation et dynamique vie professionnelle - vie privée .....</b>	<b>149</b>
<i>Éric VERGNE</i> (Président-Directeur général, Elcom), <i>Henri SAVALL</i> (Président-fondateur, ISEOR), <i>Olivier VOYANT</i> (Directeur de programme, ISEOR)	
<b>De l'immobilisme au mouvement : une rupture qui s'accompagne.....</b>	<b>154</b>
<i>William TAVERNIER</i> (Président-Directeur général, Neuvistac) et <i>Françoise GOTER</i> (Maître de conférences, Responsable de programme, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin Lyon 3)	
<b>L'innovation commerciale au service de la stratégie d'entreprise .....</b>	<b>158</b>
<i>François FILIPPAZZO</i> (Président-Directeur général, Soly Import) et <i>Frantz DATRY</i> (Docteur en gestion, Directeur de programme, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin Lyon 3)	

<b>Le partenariat Actalians-ISEOR : une offre de service innovante .....</b>	<b>164</b>
<i>Arnaud MURET</i> (Directeur général, Actalians)	

## FORMATION ET APPROCHE GLOBALE DE LA VENTE

<b>Le restaurant qui n'existait pas .....</b>	<b>171</b>
<i>Barbara FILIPPAZZO</i> (Dirigeante, Cavatello) et <i>Amandine SAVALL</i> (Responsable de département de programme d'intervention, Docteur en sciences de gestion, ISEOR)	
<b>Virus TFW, idéologie et risque mondial .....</b>	<b>179</b>
<i>Robert GEPHART</i> (Professeur, School of Business, Université d'Alberta, Canada)	
<b>L'association des dirigeants commerciaux et les évolutions de la fonction commerciale .....</b>	<b>185</b>
<i>Jean-Pierre BARROS</i> (Président des Dirigeants Commerciaux de France de Lyon, Dirigeant-fondateur, CAPIDEV)	
<b>Pilote d'un nouveau concours national de la commercialisation en partenariat avec l'IAE Lyon .....</b>	<b>188</b>
<i>Manuel PERESSINI</i> (Directeur des ventes Installations Neuves régions Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté, Grand Est, Hauts-de-France, KONE, Président de la Commission Enseignement, DCF de Lyon)	
<b>Quelles tendances innovantes dans l'approche et les méthodes commerciales des entreprises ? .....</b>	<b>194</b>
<i>Georges AUBLÉ</i> (Directeur ATIS Lyon, Professeur associé, IAE Lyon) et <i>Marc BONNET</i> (Professeur, IAE Lyon et ISEOR)	

## CONSULTANCE INNOVANTE À FONDEMENT SCIENTIFIQUE

<b>La recherche appliquée .....</b>	<b>205</b>
<i>Denis TRAVAILLÉ</i> (Professeur, Directeur de Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin)	
<b>Les enjeux commerciaux dans de petites entreprises espagnoles : 2 cas d'interventions socio-économiques .....</b>	<b>207</b>
<i>María Ángeles RASTROLLO HORRILLO</i> (Professeur-consultante, Université de Málaga, Espagne) et <i>Lourdes NAVARRETE OTERO</i> (Professeur, Université de Málaga, Espagne)	
<b>Intervention socio-économique au sein d'une TPE industrielle .....</b>	<b>212</b>
<i>Gilles TOURNIÉ</i> (Président, Métoplast) et <i>Christophe COMBAUDON</i> (Consultant, Docteur en sciences de gestion, CC Consulting)	

- L'application du management socio-économique dans une PME de Monterrey ..... 217**  
*Jacobo TIJERINA AGUILERA* (Professeur et Directeur de division) et *Luis PORTALES* (Professeur), Université de Monterrey, Mexique
- Management socio-économique et amélioration des performances dans la gestion logistique. Cas d'une organisation de transport maritime.... 222**  
*Rony SAAB* (Dirigeant d'entreprise, Doctorant, IAE Lyon, Université de Balamand, Liban)
- Première intervention socio-économique en Arabie Saoudite ..... 227**  
*Maya EL HAJJEH* (Consultante, Doctorante DBA, IAE Lyon, Université de Balamand, Liban)
- Argumentaires de vente des outils du management socio-économique et de leurs fonctionnalités ..... 231**  
*Jean CAGHASSI* (Président, Cabinet Orgalys) et *Frantz DATRY* (Directeur de programme et intervenant-chercheur, ISEOR)

#### **PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES INNOVANTES : L'IMPLANTATION COMMERCIALE**

- Continuer à grandir dans un bâtiment adapté à notre activité et à notre développement ..... 237**  
*Julien VINAY* (Directeur, Vinay Matériel) et *Muriel LEGENDRE* (Consultante, Objectifs performance)
- La conduite du changement des entreprises en argentine dans un environnement complexe ..... 244**  
*Juan Matías MONTOTO CANLLO* (Consultant, Estudio Canllo Montoto, Argentine)
- Le management socio-économique dans l'agence Archibulle ..... 248**  
*Alexandre VERNIN* (Architecte, Archibulle)
- Synergies entre l'enjeu socio-économique et le *Lean Banking* ..... 253**  
*Jacobo TIJERINA AGUILERA* (Professeur et Directeur de division), *Lucinda Magdalena SUÁREZ SANDOVAL* (Chef de projets exécutifs), *Daniel Ulises MORENO SÁNCHEZ* (Consultant), *Melissa VALDEZ NEVAREZ* (Consultant), Université de Monterrey, Mexique
- L'impulsion commerciale chez SLB Medical ..... 259**  
*Laurent PAYSAC* (Gérant), *Sébastien DUMAS* (Responsable de marchés) et *Dounia ADNANI* (Responsable qualité et développement produit), SLB Médical

## PROFESSIONS LIBÉRALES RÉGLEMENTÉES : DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENTS ET QUALITÉ DE SERVICE

**L'innovation commerciale dans une profession réglementée ..... 273**  
*Pierre BELUZE* (Président, Centre régional de formation de la profession comptable (CREF))

### DYNAMIQUE COMMERCIALE AU CŒUR DU MANAGEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE

**L'impact de la démarche socio-économique chez Nutrisens ..... 283**  
*Greta GATAREK GIRAUDON* (Directrice International) et *Lucile GEORGET* (Directrice des ventes phoning), Nutrisens

**Initier les jeunes diplômés à l'entrepreneuriat et contribuer à la formation en management des professionnels ..... 292**  
*Sébastien PAYRE* (Maître de conférences, Intervenant-chercheur) et *Julien CRAPET* (Président de l'IRD2, Enseignant-Responsable des projets tutorés), Université de Caen Normandie, IUT d'Alençon

**Inventer un nouveau service : l'histoire d'une démarche participative . 296**  
*Caroline SAVALL* (Fondatrice-Gérante, Invidia Immobilier)

**Fonction commerciale au sein d'organisations à but non lucratif ..... 300**  
*Maité RATEAU* (Intervenant-chercheur et doctorante, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin Lyon 3)

**Dynamique commerciale au sein d'un hôpital public du Mexique..... 303**  
*Cristal JIMENEZ TOSCANO* (Professeur, Université Autonome de Baja California, Mexique)

### MANAGEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE ET DÉVELOPPEMENT DES PETITES STRUCTURES

**Démarche de formation-accompagnement auprès des TPE en professions libérales ..... 309**  
*Patrick BÉNONY* (Responsable marketing produit, Actalians)

**Architecte-architectes et développement commercial ..... 312**  
*Florent HUCHON* (Architecte, Groupe Architecteurs)

**Management social et exercice libéral ..... 315**  
*Yves DUBALEN* (Architecte, DPLG, Gérant, Agence Py)

**Les enjeux managériaux de la numérisation dans une société d'architecture ..... 318**  
*Bruno SERRATRICE* (Gérant, Atelier Espace Architecture (A.E.A.))

## CONCLUSION GÉNÉRALE DE L'ÉDITION DU COLLOQUE 2016

<b>Le point de vue des étudiants américains et français sur le colloque ....</b>	<b>329</b>
<i>Victor CAUMEIL et Okba TELLI</i> (Étudiants, Euginov, IAE Lyon, Université Jean Moulin), <i>Nathanael OPPERUD</i> et <i>Andréa WHITING</i> (Étudiants, Université St Scholastica College, États-Unis)	
<b>Observations du comité stratégique de l'ISEOR .....</b>	<b>335</b>
<i>Henri SAVALL</i> (Professeur Émérite, Président-fondateur, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin), <i>Véronique ZARDET</i> (Professeur, Directrice générale, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin, <i>Marc BONNET</i> (Professeur, Directeur adjoint, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin), <i>Olivier VOYANT</i> (Maître de conférences, Directeur de programme, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin) et <i>Frantz DATRY</i> (Docteur en sciences de gestion, Directeur de programme, ISEOR, IAE Lyon, Magellan, Université Jean Moulin, France)	
<b>Table des annexes</b>	
<b>Annexe 1 : Programme de formation du stage Performance + « Réussir le changement : outils et méthodes » .....</b>	<b>341</b>
<b>Annexe 2 : Programme de formation du stage Performance + « Gérer le comportement en milieu professionnel » .....</b>	<b>345</b>
<b>Annexe 3 : Programme de formation du stage Performance + « Autofinancer l'entreprise : les ressources cachées » .....</b>	<b>351</b>
<b>Annexe 4 : Programme de formation du stage Performance + « Perfectionner les intervenants-internes et consolider le management socio-économique » .....</b>	<b>355</b>
<b>Annexe 5 : Programme de formation du stage Performance + « Vendre en milieu turbulent, commerces = relations humaines » .....</b>	<b>359</b>
<b>Annexe 6 : Programme de formation du stage Performance + « Faciliter la coopération gouvernance et management » .....</b>	<b>365</b>
<b>Annexe 7 : Programme de formation du stage Performance + en anglais « Vocational training seminar » .....</b>	<b>369</b>
<b>Annexe 8 : Programme de formation du stage Performance + en espagnol « Gestión socioeconómica de las empresas y organizaciones » .....</b>	<b>371</b>
<b>Annexe 9 : Programme de formation du stage Performance + en espagnol « Perfeccionamiento en la gestión socioeconómica » .....</b>	<b>373</b>

<b>Annexe 10 : Programme de formation du stage Performance + en anglais « SEAM Enhancement » .....</b>	<b>373</b>
<b>Annexe 11 : Programme de formation du stage Performance + « Impliquer les collaborateurs dans la performance de l'entreprise ».....</b>	<b>377</b>
<b>Annexe 12 : Programme de formation du stage Performance + « Animer les équipes : pédagogie interactive ».....</b>	<b>381</b>
<b>Annexe 13 : Programmes diplômants IAE Lyon, Centre Euginov, IAE Lyon.....</b>	<b>385</b>