

7<sup>ème</sup> édition  
**Expérience Client/The French Forum®**  
du 02 au 04 octobre 2019

**Simplifier**  
**et personnaliser,**  
**le secret de**  
**la licorne !**

**Remarques importantes, à lire attentivement :**

- **Hôtel Barrière L'Hermitage** : 5, Espl. Lucien Barrière, 44500 - La Baule-Escoublac
  - L'ordonnancement du programme est susceptible d'être modifié en fonction des conditions météo pour permettre le bon déroulement des activités ludiques et de networking. Merci donc de rester informés de ces éventuels décalages et pour le reste, de respecter les heures de démarrage, de fin de pause, etc. et d'assister aux conférences et master class.
  - Une session d'activités ludiques, **le CX Beach Club**, est prévue au cours du Forum a priori en fin d'après-midi (selon conditions météo).
  - **Les One to One** : vous souhaitez rencontrer, pendant le forum, un des participants présents que vous ne connaissez pas ? Contactez l'un des membres de l'organisation, Valentine Quersonnier au 06 10 84 07 28 pour organiser une rencontre informelle. (La liste des participants vous est remise à votre arrivée.) **Les sponsors sont prioritaires pour ces One to One et peuvent émettre 3 choix de rencontres par sponsor.**
  - Le support de votre présentation est libre et peut tout à fait s'envisager sans présentation PowerPoint. A vous de voir ! Micro disponible, écran, son, internet (prévoir vos adaptateurs HDMI). Les présentations ne sont pas transmises au terme du French Forum, certaines informations partagées n'ayant pas vocation à se retrouver sur le... web. L'équipe d'organisation pourra vérifier au préalable avec vous que le matériel sur place est compatible avec votre présentation. Votre clé USB avec votre présentation doit être remise à Valentine à votre arrivée.
  - Une photo de groupe avec tous les sponsors + participants est prévue. Les directives vous seront données sur place par le photographe Emil Hernon (06 33 41 61 61). Des vidéos seront également tournées sur place par l'équipe Malpaso.
  - **Dress code** : casual et chic. Le CX Beach Club nécessite de disposer d'un maillot de bain et de baskets. Merci de porter votre badge afin que les rencontres puissent être facilitées, sauf dans la piscine. :)
- Des captations vidéos et des photos seront réalisées pendant l'évènement. A cet effet, en participant à celui-ci, vous autorisez et acceptez l'utilisation de votre image à des fins de communication et de promotion de l'évènement.**
- **Ci-après, le déroulé chronologique (ordonnancement susceptible de modifications).**

7<sup>ème</sup> édition  
Expérience Client/The French Forum®  
du 02 au 04 octobre 2019

# Simplifier et personnaliser, le secret de la licorne !

## Programme

MERCREDI 2 OCTOBRE 2019

DÉJEUNER DE 12H45 À 14H00

**14h00 : Ouverture du Forum à l'Hôtel Hermitage Barrière :** Les français veulent moins de sollicitations et plus d'attention véritable. L'expérience client ne se résume pas à du story-telling (introduction par Manuel Jacquinet)



**MCI/ Master Class 1 : L'expérience des collaborateurs a-t-elle un impact sur l'histoire d'une marque avec ses clients et la force de la relation ?**

Angélique Gérard, directrice relation client du groupe Iliad.

**• C1/ La fin du téléconseiller ? Quelle place pour une relation client humaine après l'avènement de l'IA ?**

Charles Emmanuel Berc, fondateur de VIPP-Interstis

**• C2/ Appelez-moi, mais pour la bonne cause !** Des français moins sollicités par téléphone de façon inconsidérée : vertus et bilan du « médicament » nouveau plan de numérotation de l'Arcep.  
Emmanuel Tricaud, ETC et Lounis Goudjil, fondateur de Manifone

**• C3/ Comment aligner l'expérience client aux capacités opérationnelles de production, en temps réel grâce à la personnalisation des canaux de contact ?**

Grégory de Santis, responsable projets relation client et cross canaux (Groupe La Poste) et Ring Central

• **C4/ Un agent conversationnel s'est introduit dans les centres de contacts de La Poste...**

Alex Candelier, directeur de la transformation du support SI (La Poste) et CallDesk



**MC2/ Master Class 2 : Faciliter le remplacement des collaborateurs pour améliorer la qualité des soins, à l'hôpital.**

Un directeur de CHU et Gueric Faure, cofondateur de WHOOG

• **C5/ Digitaliser les parcours : agents renforcés, pas robotisés et clients libérés**

Vincent Prevoteaux, directeur des opérations market place (Rue du Commerce), et Frédéric Godefroy, fondateur de Sereneo.

• **C6/ Oui il faut et on peut intégrer les canaux de messagerie (Sms et WhatsApp) dans le cadre de l'optimisation des parcours clients !**

Jean-Thomas Lacour, Telsi et inConcert

DE 17H45 À 20H15 : CX BEACH CLUB ET ONE TO ONE

DÎNER À 20H30

\*\*\*\*

JEUDI 3 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 8H45

• **C7/ Voix et Assistants vocaux : quand des chercheurs français et concepteurs de voicebots sont appelés au secours de l'expérience client.** L'impact de la voix (prosodie, tessiture, débit vocal) et de son analyse dans le shopping vocal.

Nathalie Henrich-Bernardoni, directrice de laboratoire et chercheur au CNRS, responsable du département parole et cognition.

• **C8/ Comment le service public innove-t-il pour améliorer le quotidien des collaborateurs et le service rendu aux clients ?**

Emmanuelle Marcovitch, responsable innovation et développement Eau de Paris et Khalid Achiakh, associé et directeur commercial de Zaion.

• **C9/ Casser la voix ? Non, analyser les interactions pour repenser l'expérience client**

Antoine Goeb, directeur des clientèles de Cofidis et Stéphane Bleton, Sales Director France et Benelux de Nice.

• **C10/ La place du client dans le COMEX : comment les entreprises saisissent-elles les possibilités de suivre les faits et gestes de leurs clients pour éclairer leurs arbitrages business ?**

Christophe Famechon, Head of customer service (Fnac Darty) et Vincent Placer, directeur associé de Comdata Digital

• **C11/ L'Appreciative Inquiry pour transformer la relation client dans un groupe hôtelier**

Lise Lenain, psychologue du travail et des organisations, et Hervé de Gouvion Saint-Cyr, fondateur de Clientricity.

- **C12/ L'impact de l'écrit dans l'excellence de la relation client : l'exemple de GEODIS.**  
Vianney Leveugle, directeur marketing et relation client **Geodis** et Laurence Taix d'Orthodidacte (Groupe Educlever)

**MC3/ Master Class 3 : Comment mettre en miroir expérience clients et expérience collaborateurs ?** Le tracker Miroir Kpam & identifiez les 9 typologies de collaborateurs au contact des clients.

Laura Rogeau, responsable parcours adhérents **MGEN**, Agathe Goupy, responsable expérience client e-commerce **Carrefour** et Laurent Garnier, co-fondateur de **KPAM**.



**MC4/ Master Class 4 : Le recouvrement de créances n'ignore pas les fondamentaux de l'expérience client.**

Pascal Béchu, directeur innovation et expérience client **MCS-DSO Group** (leader français) et Frédéric Durand, fondateur de **Diabolocom**

**DÉJEUNER DE 12H45 À 14H00**



**MC5/ Master Class 5 : La connaissance client, le juste prix, un CRM, du BPO fluide, ça suffit pour enchainer et vendre ?**

Aurélie Ancele, responsable animation et CRM, **Place des Tendances** (Groupe Printemps) et Brendan Natral, **easiware**, Charlotte Paly, **QuelPrix.immo (ParisEquity)**, Hélène Duthay et Manon Sabra (**Vorwerk**)

- **C13/ Joie, confiance, peur, surprise, tristesse, dégoût, colère quelles émotions génère l'expérience client ? Sur quels leviers agir pour transformer ceci ?**  
Thierry Desforges fondateur de **Viavoo**

- **C14/ Simply better, le programme déployé chez Eurotunnel pour simplifier et améliorer les expériences clients et employés.**

Yves Szrama, Customer Experience Director **Euro Tunnel** et Mael Inizan, Design Director chez **Hiveworks Paris**

- **C15/ L'innovation en continu pour améliorer la performance et la qualité des opérations**

Amélie Anastassiades, **Direct Assurance** (Axa) et Ana Athayde, General Manager **Innso**.

- **C16/ Concilier paiements fluides et nouvelles exigences de sécurité : la norme DSP 2, le paiement par SMS, le PCI-DSS, ce qu'il faut maîtriser.**

Franck Méchineau, fondateur de **Voxpay**.

- **C17/ La connaissance client, un CRM, du BPO fluide, ça suffit pour enchainer ?**

Les équipes de **Vivetic** accompagnées d'Erwan Le Gouzougec (**Sogec Marketing**)

**DE 17H30 À 20H15 : CX BEACH CLUB ET ONE TO ONE**

**DÎNER À 20H30**

VENDREDI 4 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 8H45



**MC6/ Master Class 6 : du digital au vocal, la réponse aux enjeux de l'univers affinitaire**  
Dominique Trébuchet, DG de **La FRANCE Mutualiste** et Franz Fodéré, fondateur de **Zaion**.

• **C18/ L'instant Messaging : échangez avec vos marques comme vous le faites avec vos proches !**

Tony Chavatte, directeur de la relation client (**Banque Casino**) et Yan Tamalet, co-fondateur de **Greenbureau**.

**MC 7 : Master Class 7 : La Baule, 1ère plage connectée en France, été 2019.**

Retour sur le projet et les résultats de Smart Baie, avec Benoit Ringot, directeur chez **Veolia/ Presqu'île de Guérande**.

• **C19/ La sécurité des données, un nouvel enjeu concurrentiel au cœur de l'expérience client**

Cédric Sauvestre, Directeur de la Sécurité de l'Information **Teleperformance**.

• **C20/ Soigner l'onboarding des collaborateurs, l'exemple des centres de contacts en Afrique ?**

Bakari Fofana, directeur expérience client Afrique de **Canal Plus**.

• **C21/ La sagesse des foules ? Les avis clients, vrais ou faux, sont une véritable mine d'or ! Pourquoi et comment utiliser le feedback management ?**

Nicolas Marette, fondateur de **CustPlace** et Hervé Cebula, Président de **Mediatech-CX**

• **C22/ Vade Retro NPS (Net Promoter Score)**

Hervé Cebula, fondateur de **Mediatech-CX** et Damien Nuyttens, directeur des opérations de **Butagaz**

• **Clôture du Forum, 12h :** intervention de Manuel Jacquinet

-> **2 grands témoins feront office de modérateurs durant la 7ème édition :**

- **Hélène Duthay**, responsable service client chez **Vorwerk**.
- **Damien Nuyttens**, directeur des opérations chez **Butagaz** (ex **Axa**, **SFR**)

-> **3 start-up présenteront leurs services (opérationnels et dont on a vérifié qu'ils marchent !)**

**Calldesk**, **Kaviartech** et **Smartpack**.