

7^{ème} 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**.