

L'expérience client ? C'est l'arme fatale 2 !

Remarques importantes, à lire attentivement :

- **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*. Comme vous aimeriez que les autres participants le fassent (et puis, on ne sait jamais, vous pourriez apprendre des choses).

- 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). Merci, chaque matin, d'écouter à cet effet les consignes du... gentil organisateur.

- Les conférences, *master class*, *battles* doivent impérativement durer entre 12 et 18 minutes et bannir les présentations commerciales qui ne sont pas l'objet du French Forum. Attachez-vous (pour les conférenciers et témoins) à répondre à la problématique posée par le libellé de l'intervention, à intégrer le temps des questions dans cette durée.

Certains témoignages, qui appellent plus de questions, sont planifiés pour durer 30 minutes.

- Les One to One : vous souhaitez recontrer, 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.)

- 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.

- Une photo de groupe avec tous les sponsors + participants est prévue et nécessitera que vous soyez disponibles 30 minutes de votre temps entre le mercredi fin de journée et le jeudi. Les directives vous seront données sur place par l'équipe de photographes (Edouard Jacquinet). Pour contacter Edouard : 06 87 12 73 53.

- Avec Nicky White, ex-basketteur professionnel reconverti dans le bien-être, profitez des massages d'un pro du *dunk*. Pour prendre RDV : 06 13 85 95 51. L'intervention de Nicky est prise en charge par l'organisateur.

- *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. :)

* *Document non-contractuel*

Ci-après, le déroulé chronologique (ordonnancement susceptible de modifications).

• A partir de 11h30 : Accueil à l'Hermitage Barrière

DEJEUNER DE 12H30 A 14H00

• 14h15 – 14h30

Introduction du French Forum

Rappel sur les points importants d'organisation.

Avec l'intervention de Manuel Jacquinet, Organisateur du French Forum : Pourquoi l'expérience client est-elle l'arme fatale ?

+ Extraits exclusifs de l'étude *Insighttelling by Viavoo* (700 000 verbatim collectés et analysés sur l'expérience client) : que nous disent-ils ?

• 14h30 – 14h50 Master Class MC1

10 millions de voyageurs chaque jour dans les gares en FRANCE.

Comment soigne-t-on et améliore-t-on l'expérience en gare ?

SNCF / Gilles Ballerat, directeur opérations et services de SNCF Gares & Connexions

• 14h50 – 15h10 Conférence C2

La conversation est le nouveau marketing

iAdvize / Julien Hervouët, co-fondateur et Président

• 15h10 – 15h30 Master Class MC3

Les fautes d'orthographe dans les écrits et les mails sont un réel « caillou »

de l'expérience client. Comment former les collaborateurs à la maîtrise de l'écrit ?

Zeugmo / Michael Hiroux, co-fondateur et Président et Katia Renault / RS Components

• 15h30 – 15h50 Master Class MC4

L'accessibilité, notamment du service client, contribue à l'expérience client :

Retours d'expérience et enjeux compte tenu de l'obligation légale à venir.

Deafi / Jean-Charles Correa, fondateur et Président et Richard Pareti / Altice

PAUSE DE 15H50 A 16H20

• 16h20 – 16h40 Battle B5

Accor vs Mariott : focus sur l'expérience client dans l'hôtellerie et les voyages

Animée par Manuel Jacquinet et Hervé de Gouvion Saint-Cyr / Customer Experience + un intervenant d'AccorHôtels / Barrière.

• 16h40 – 17h00 Conférence C6

L'innovation technologique contribue-t-elle à améliorer l'expérience client ?

B2S / Frédéric Donati, Directeur Général

• **17h00 – 17h20** Master Class MC7

Le once and done, c'est la clé : mettez au contact du client celui qui sait et peut donc traiter le problème. Traitez le bien du 1^{er} coup, en magasins ou dans les hotlines.

Les exemples de Voyages-sncf.com, Conforama, RueDuCommerce

Akio / Patrick Giudicelli et Frédéric Godefroy / Sereneo

17h30 – 20h : les One to One et le CX Beach Club*

DINER A 20H30 / Présentation de la start-up 1 : Miasun.

Jeudi 28 septembre

• **8h35 – 8h45**

+ Extraits exclusifs de l'étude *Insighttelling by Viavoo* (700 000 verbatim collectés et analysés sur l'expérience client) : que nous disent-ils ?

• **8h45 – 9h15** Master Class MC8

L'expérience collaborateurs et clients lors des moments clés du parcours clients :

Le Tracker Miroir ou comment piloter au mieux les interactions Clients Collaborateurs ?

KPAM / Laurent Garnier, Président et Karine Laisne / Euromaster

• **9h15 – 9h35** Conférence C9

Comment co-créer un projet d'expérience client dans une entreprise, en France, en y associant les collaborateurs ? Comment la maintenir, en boutique, grâce à des vendeurs bien formés et motivés ?

Les exemples de l'Occitane, Decathlon, Bernard Zins.

Eptica / Olivier Njamfa, Président et Jérôme Polny / Feel&Shop

• **9h35 – 9h55** Conférence C10

Comment le « Smarter working » contribue-t-il à l'expérience collaborateurs et clients ?

Télétravail, qualité et bienveillance du management, outils technologiques, simplification des process internes, ces techniques et dispositifs qui ont fait leurs preuves.

Plantronics / Customer Experience.

PAUSE DE 9H55 A 10H25

• **10h25 – 10h45** Conférence C11

Qu'est-ce qu'un fournisseur d'une solution d'amélioration de l'expérience client peut faire de plus ou de mieux pour une marque ?

Mediatech Solutions / Hervé Cebula, Directeur Général

• **10h45 – 11h05 :**

Présentation de la start-up 2 : Monwagon.com.

• **11h05 – 12h30 : les One to One et le CX Beach Club***

DEJEUNER DE 12H30 A 13H45

• **14h00 – 14h20** Conférence C12

L'enchantement et l'engagement des collaborateurs contribuent au NPS (Net Promoter Score)

VIPP Interstis / Charles-Emmanuel Berc, Président

(Les exemples de AlloVoisins, Orpi, le Petit Futé)

• **14h30 – 15h** Master Class MC13

Conduire des chantiers d'expérience client dans des entreprises françaises

Les témoignages de BNP Paribas / Virginie Pons-Pascal - Devialet / Olivier Pacteau

• **15h – 15h20** Conférence C14

Comment transformer la formation dans les métiers liés à l'expérience client grâce au digital learning ?

Acticall / Nils Romier - Directeur du Développement de Learning Tribes (groupe Acticall)

• **15h20 – 15h40** Master Class MC15

275 millions de dollars (levés) suffisent-ils pour bien livrer des milliers de repas et enchainer des clients, dans un marché très concurrentiel ? La réponse de Anne et Jonathan et quelques recettes.

Vivetic / Anne Laratte, co-fondatrice et Directrice Générale et Jonathan da Costa / Deliveroo

PAUSE DE 15H40 A 16H00

• **16h00 – 16h20** Master Class MC16

Data + CRM agile = expérience client améliorée, planifiée, simplifiée ?

Neuf fois sur dix, dans les compétitions où ils sont opposés, le logiciel de CRM d'easiware est retenu plutôt que celui de Salesforce. Les données clients et un CRM efficace permettent-ils de prévoir les ventes, d'améliorer le service client ? Oui, une dissertation en six points clés.

easiware /Brendan Natral, co-fondateur et Directeur Général et Samir Amellal / Fullsix (Havas Group)

• **16h20 – 16h40** Master Class MC17

Soyez inspirés par la voix du client. Comment transformer les verbatim des clients en connaissance client ?

Viavoo /Thierry Desforges, Président et Marion Grinbaum / Michelin Travel Partner

• **16h50 – 17h10** Master Class MC18

Les mystery shoppers au service de l'expérience client et de la conformité des process

Smice / Julien Mondhard - Emmanuel Malard / Samsung - Grégory Come / Club Med.

• **17h15 à 20h : les One to One et le CX Beach Club***

DINER A 20H30 / Surprise... !

Vendredi 29 septembre

• **8h45 – 9h05** Conférence C19

L'expérience client au fil du parcours visiteurs :

Billets coupe-file, tablettes, réalité augmentée et médiateurs culturels, sur quels leviers s'appuyer ?

Armonia / Marion Wilbois, directrice qualité et RSE et Benoit Goffin, directeur de **Musea**

NB : A Roland Garros, au Mucem, au Palais du Luxembourg ou dans les aéroports, le premier contact est souvent assuré par un collaborateur du groupe Armonia.

• **9h05 – 9h25** Conférence C20

Le cookie vocal : engagez la conversation avec vos clients au moment opportun.

Allo-Media / Romain Sambarino, Président fondateur

• **9h25 – 9h55** Master Class MC21

Les vingt innovations technologiques, servicielles qui ont été adoptées en FRANCE depuis 2016. Par qui ? Avec quel succès ? Pour résoudre quels « pain points » (points de friction)

Manuel Jacquinet, **Malpaso**

PAUSE DE 9H55 A 10H30

• **10h30 – 11h10 :**

Présentation de la start-up 3 : Owwi

• **11h10 – 11h30** Battle B22

Avant d'accéder au stade, pendant le match et à la mi-temps, comment et pourquoi le PSG et l'OM transforment l'expérience client qu'ils proposent à leurs spectateurs ? Et si le tournoi de Wimbledon était la vraie référence ?

Yohann Faudry / **Diabolocom** - Alexandre Mauran / **UIPM** - Julien Mondhard pour le PSG

• **11h30 – 12h00**

Intervention de Manuel Jacquinet - Clôture du forum.

Départ du bus 13h20 – Départ du TGV 14h07.

* selon météo

NB : ordonnancement susceptible de modifications

**Demandez votre
sac collector !**

