

Expérience Client / The French Forum<sup>®</sup>

**6<sup>ème</sup>** du 03 au 05 octobre 2018  
**édition**

**Personnaliser  
et industrialiser,  
la fractale de  
l'expérience client !**

Expérience / The  
Client / French  
Forum<sup>®</sup>

**B**  
HÔTEL BARRIÈRE  
L'HERMITAGE  
LA SAULE



## Nos 3 grands témoins

**Bérénice Ravache,**  
directrice de Fip



Elle n'est pas une start-up puisqu'elle va sur ses cinquante ans mais elle se préoccupe tout de même du digital et des bénéfices de la numérisation. Elle ne croit pas aux robots mais aux programmeurs et rien n'annonce qu'on cherche à remplacer ces derniers, si indispensables à son audience. Le taux d'engagement de ses clients – qui n'en sont pas vraiment – ferait baver n'importe quel Growth Hacker ou Chief Digital Officer. Elle a révolutionné l'expérience musicale et celle de la mobilité, tout d'abord à Paris et sur ses ponts encombrés puis dans d'autres villes de France où on l'a attendue. Frugale avant l'heure, unique, éclectique : et si Fip était la plus belle illustration qu'on peut grandir tranquillement, satisfaire son public et le fidéliser en soignant son offre, en prenant son temps ? Rencontre avec la directrice d'une station unique, Bérénice Ravache.

Méfiez-vous de cet homme-là, capable, avec son équipe de vendeuses et de boulangers passionnés, de vous rendre addict à ses croissants, à ses canapés, le tout combiné avec un sens de l'accueil redoutable.

Dans la boulangerie La Pompadour qu'il possède, créée il y a plus d'un siècle, Dominique Anract est confronté au quotidien de la mutation du commerce et à la nécessité de se focaliser sur quelques combats. Récemment, il est allé rencontrer le président, Emmanuel Macron, pour proposer que la baguette de pain rentre au patrimoine mondial de l'UNESCO. Pour arrondir les angles et médiatiser cette demande, Dominique s'est rendu à l'Élysée avec une galette d'épiphanie géante.

On a oublié l'essentiel, il est également le président du syndicat des boulangers, une catégorie de magasins visitée quotidiennement par plusieurs millions de clients, 12 millions en l'occurrence. L'expérience client, à La Pompadour, on s'en occupe.

**Dominique Anract,**  
patron de la confédération  
des boulangers



**Thierry Graffagnino,**  
champion du monde de pizza

Il aide les plus grands groupes mondiaux de la restauration à concevoir de nouvelles sauces tomate, des start-up prometteuses (Ekim) à concevoir des robots qui vont fabriquer et cuire des pizzas. Il a affronté à Rome les plus renommés des pizzaioli, qu'il a battus à la régulière lors des championnats du monde de pizza... 3 années de suite. À Naples, en 2012, c'est la Cornicione d'oro qu'il a reçue, en l'occurrence un prix prestigieux.

Thierry Graffagnino consacre des heures et des années à imaginer des fours plus rapides et efficaces, a créé la Pizza Cheeseburger qui a fait sourire à l'époque. Désormais, cette pizza qui plait aux jeunes talonne la Reine au hit-parade des pizzas les plus vendues et dégustées.

Thierry, notre « Mozart » français de la pizza expliquera pourquoi les soins qu'on accorde à la pâte, la qualité des tomates que Cirio (un des plus grands fabricants de sauce tomate) confectionne en Italie, contribuent aussi à la qualité de l'expérience pizza. Mais il donnera aussi et surtout un cours de « confection » de ses fameuses pizzas, dans l'un des établissements qu'il a aidé à créer au Pouliguen (un port limitrophe de La Baule) et qui ne désemplit pas.

## Le mot de l'organisateur

Il y six ans, convaincu que le standard d'expérience client qu'installaient Amazon, Apple et d'autres allait transformer la relation des consommateurs avec les marques et les institutions, j'ai voulu qu'existe en France une rencontre unique, chaque année, dans un lieu que l'on serait heureux de rejoindre. Je désirais que les champions de l'expérience client, shopping, utilisateur puissent se rencontrer, partager leurs « tips » et leurs découvertes avec d'autres, les apprentis champions. Que des master class se substituent à ces conférences menées par des sachants qui parlent et quittent la conférence, à peine leur présentation déroulée. Qu'il y ait de la musique et des opportunités de rencontre...

L'enchantement dont notre monde a besoin, cette personnalisation qu'on nous promet souvent est complexe à obtenir, délivrer, de façon homogène. Elle existe plus souvent qu'on ne le croit dans les boutiques, chez les artisans. Ils sont donc à l'honneur cette année comme une célèbre radio.

Merci à vous tous qui êtes là, faites le pari fou de consacrer du temps et de l'attention. Il en faudra cette année pour une édition dont le programme est du niveau de la rue d'ULM (Normale Sup).

Industrialiser et personnaliser, ne serait-ce pas la fractale de l'expérience client ?



**Manuel Jacquinet**

**Ils sont nos Gold Sponsors**



# Comdata



**D**epuis Vannes, Lounis Goudjil, le fondateur de Manifone, et son associé Chakib Abi Ayad ont fait de cet opérateur télécom à valeur ajoutée un élément essentiel de la performance de quantité d'acteurs de la relation client. La joignabilité des clients et des prospects, la performance opérationnelle des campagnes marketing, chez les meilleurs, s'appuie souvent sur le savoir-faire et les technologies de Manifone. L'entreprise est fournisseur de 80 % des plus grands prestataires européens de centres d'appels.

**C**omdata Group est LE partenaire de référence pour l'ensemble des activités de BPO (Outsourcing des Business Process) autour du parcours clients dans de multiples secteurs (Télécoms, Énergie, Banque et Services Financiers, Assurance, Production, Retail et E-Commerce). Fondé en 1987, Comdata Group opère aujourd'hui plus de 550 clients répartis sur 15 pays, actifs sur l'ensemble des canaux de contacts client existant, au travers de ses 75 sites internationaux, grâce à une équipe de management internationale avec plus de 42 000 collaborateurs passionnés, travaillant dans plus de 23 langues.



# Pegasystems



**P**résente-t-on encore Teleperformance, le leader mondial de l'expérience client externalisée ? Parce que chaque contact compte (each contact matters), le numéro 1 mondial déploie partout dans le monde ses programmes personnalisés de gestion des contacts clients et s'entretient chaque année avec plus de 45 % de la population mondiale. Depuis Miami, Daniel Julien, son fondateur a encore la vista qui nous a fait le nommer le Warren Buffet de l'expérience client.

**S**on fondateur est un joueur de ping-pong mais avec Pega, il n'y a souvent pas de 3ème set ; parce que tout fonctionne du premier coup ! Les logiciels d'engagement client développés par l'éditeur associés à ses applications d'automatisation des processus métiers sont au cœur de la « seamless experience » que visent quantité d'entreprises ou d'institutions.



# Teleperformance



**Demandez les goodies 2018 !**



Pour une expérience... sardines mémorable et les émotions gustatives associées, il est nécessaire de combiner : de bons produits qu'on est allé pêcher (des sardines), des personnes qui sauront prendre soin des petits poissons à tous les moments de leur trajet jusque dans la boîte et de l'huile de bonne qualité, etc. Et peut-être en sus une tartine de pain beurre ou des pommes de terre ?

Si tout ceci peut s'agencer en France, on n'est pas contre même si l'on apprécie nos amis portugais ou marocains. Qui font également de bonnes sardines :) Merci à Gonidec, l'une des dernière conserverie indépendante, qui a réussi l'exploit de nous fournir 1500 boîtes personnalisées.



**Les participants**

Liste non exhaustive, arrêtée au 25 septembre 2018

- |   |   |  |   |   |  |                               |                              |  |  |                  |                      |  |   |   |   |  |                                  |                                     |  |                                    |   |                     |
|---|---|--|---|---|--|-------------------------------|------------------------------|--|--|------------------|----------------------|--|---|---|---|--|----------------------------------|-------------------------------------|--|------------------------------------|---|---------------------|
| <b>A</b><br>ACTICALL<br>AFNOR CERTIFICATION<br>ALLO-MEDIA<br>ANTS<br>AVIA | <b>B</b><br>BLUELINK<br>BNP PARIBAS<br>BOUYGUES TELECOM | <b>C</b><br>CALLEDK<br>CANAL+ INTERNATIONAL<br>CLIENTRICITY<br>COMDATA<br>CONFEDERATION NATIONALE DE LA BOULANGERIE PATISserie<br>CUSTOMER EXPERIENCE<br>CUSTOMER SQUARE | <b>D</b><br>DEAFI<br>DIABOLOCOM<br>DIMELO | <b>E</b><br>EASWARE<br>EDF-COMMERCE<br>EKIM<br>EKWATEUR | <b>ELOQUANT</b><br>ENGIE<br>ESPRIT DE SERVICE<br>EXTENS CONSULTING | <b>F</b><br>FIP<br>FNAC DARTY | <b>G</b><br>GROUPE LEBONCOIN | <b>H</b><br>HOPITAL AMERICAIN DE PARIS | <b>I</b><br>IFG EXECUTIVE EDUCATION<br>INCONCERT<br>INSTITUT MONDIAL DE LA PIZZA | <b>K</b><br>KPAM | <b>L</b><br>LA POSTE | <b>LA GENDARMERIE NATIONALE</b><br>LA REDOUTE<br>LES PARISIENNES | <b>M</b><br>MAIF<br>MALPASO<br>MANIFONE<br>MARKETING CALL CENTER<br>MEDIATECH | <b>N</b><br>NANTES METROPOLE<br>NEXTALK<br>NICE | <b>O</b><br>ODITY<br>OPENACCESS<br>ORANGE BUSINESS SERVICES<br>ORTHODIDACTE<br>OUI.SNCF | <b>P</b><br>PAGAMON<br>PEGASYSTEMS<br>PRAXIDIA<br>PROMEL<br>PROMEL DIGITAL | <b>R</b><br>RADIO CAROLINE MEDIA | <b>S</b><br>SAMSUNG<br>SAY TOUT COM | <b>SERENEO</b><br>SINAT<br>SMICE<br>SNAPCALL<br>SP2C | <b>T</b><br>TELEPERFORMANCE FRANCE | <b>V</b><br>VIAVOO<br>VIPP - INTERSTIS<br>VITALAIRE<br>VOXPAY | <b>W</b><br>WEBHELP |
|---|---|--|---|---|--|-------------------------------|------------------------------|--|--|------------------|----------------------|--|---|---|---|--|----------------------------------|-------------------------------------|--|------------------------------------|---|---------------------|

**Ils sont Silver Sponsors**



**Partenaires média**



**Informations utiles & conseils**

> Les one to one : vous souhaitez rencontrer, pendant le forum, un des participants présents que vous ne connaissez pas ou ne parvenez pas à identifier ? Contactez l'un des membres de l'organisation, Valentine Quersonnier (06 10 84 07 28) pour organiser une rencontre informelle.

> Vous voulez relayer votre présence au Forum ou commenter les interventions ? Suivez-nous sur Twitter, Facebook et Instagram : #thefrenchforum - @ECfrenchforum

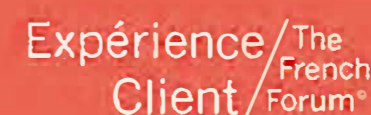
> Détendez-vous : vélo, piscine et spa sont à votre disposition. Cette année, vous pouvez de plus, profiter des massages du grand Nicky White (06 13 85 95 51).

> Vous souhaitez que votre intervention au forum soit filmée, montée afin de donner lieu à une séquence vidéo ? Contactez l'organisation pour connaître les conditions de cette prestation.

- Expérience Client / The French Forum® est la première manifestation professionnelle en France dédiée à l'expérience client, shopping et utilisateur.

- Radio Caroline Media et la société d'édition Malpaso en sont les organisateurs. Expérience Client / The French Forum® est une marque déposée.

- Cette sixième édition vous a intéressé ? Devenez partenaire ou sponsor de la prochaine en contactant : mj@malpaso.org





Retrouvez *Expérience Client / The French Forum*  
sur Twitter @ECfrenchforum & Instagram @encontactmagazine

**À l'année prochaine !**

Expérience / The  
Client / French  
Forum®