

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

**Expérience Client /**

**The French Forum<sup>©</sup>**

### **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, peuvent émettre 2 choix de rencontres par sponsor et disposer leurs kakémonos dans le hall prévu, pendant les périodes dédiées.)**
- 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 Igor Lubinetsky (06 14 10 48 71). Des vidéos seront également tournées sur place par Julien.
- DS Automobiles a équipé un de ses modèles d'enceintes Focal (C'est Extra !), à tester, pendant le forum, sur demande à Juliane. Merci à DS Automobiles pour ce prêt.
- **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. :)

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

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

**Expérience Client /**

**The French Forum<sup>©</sup>**

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

**• 3 grands témoignages seront proposés durant le Forum :**

-**L'expérience auditeur et sa fidélité :** comment et pourquoi la station FIP a ouvert la voie au point d'être considérée comme la meilleure radio du monde, par Jack Dorsey (Twitter)

**Béatrice Ravache**/directrice de FIP

-**Comment faire de bonnes pizzas, avec ou sans robots mais une bonne pâte et du savoir-faire et de la sauce tomate ?** (De l'importance des produits.)

**Thierry Graffagnino**, champion du monde de pizza et formateur de pizzaiolo et Institut mondial de la pizza

-**Les artisans boulangers s'occupent également d'accueil et d'expérience client.** (Ils reçoivent et servent 10 millions de clients quotidiennement.)

**Dominique Anract**, président de la chambre professionnelle des artisans boulangers en France et propriétaire de la Pompadour.

**Mercredi 3 octobre**

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

DEJEUNER DE 12H30 A 14H00

**• 14h15 – 14h30**

**Lancement de la 6ème édition du French Forum**

Rappel sur les points importants d'organisation.

Avec l'intervention de **Manuel Jacquinet**, organisateur du French Forum :

Personnaliser et industrialiser, la fractale de l'expérience client.

**• 14h30 – 14h50**

**L'expérience auditeur et sa fidélité : comment et pourquoi la station FIP a ouvert la voie au point d'être considérée comme la meilleure radio du monde, par Jack Dorsey (Twitter)**

**Béatrice Ravache**/directrice de FIP (Radio France)

• **14h50 – 15h10**

**La transformation digitale au sein de l'Hôpital américain de Paris.**

Thierry-Alain Kervella/DSI de l'Hôpital américain de Paris + Pega

Pourquoi les institutions, acteurs de la santé, s'intéressent-ils au parcours patient ?

Laurent Garnier /Kpam

• **15h10 – 15h30**

**Des robots au service de l'expérience client (les robots logiciels, une réalité plus qu'une promesse).**

Karine Garcini, Sales Director France/NICE et Stéphane More-Chevalier/Orange Business services

• **15h30 – 15h50**

**Prévoir et piloter les flux, clé de l'expérience client et du stress diminué.**

**Gérer les opérations de BPO pour gagner en fluidité et simplicité.**

-Aux caisses des supermarchés, dans les SAMU, dans les stations-service d'autoroute, il importe de prévoir et d'anticiper les flux. De réagir vite en cas de grève, d'accidents ou lors des départs en vacances.

-Fluidifier les opérations de back-office contribue à la Seamless Experience.

Frédéric Donati, directeur général/ Comdata France + DGOS (Ministère de la Santé) + un directeur de supermarché. (sous réserve)

-L'exemple de la SNCF, avec ses 10 millions de voyageurs chaque jour dans les gares en FRANCE. Comment continue-t-on de soigner et d'améliorer l'expérience en gares ? Le Plan First et son déploiement, état des lieux : la SNCF va mieux informer ses voyageurs. Manuel Jacquinet

PAUSE DE 15H50 A 16H20

• **16h20 – 16h40**

**Du pilotage d'un avion de chasse au BPO (Business Process Outsourcing).**

Témoignage d'un homme remarquable : Ronen Melnik/Comdata

• **16h40 – 17h00**

**Comment joindre et toucher les clients, les prospects, au bon moment, sans harcèlement et dans le respect des contraintes légales ?** Succès et choses à ne pas faire...

Lounis Goudjil, président et fondateur/Manifone + intervenant de la DGCCRF (sous réserve)

• **17h00 – 17h20**

**L'empathie et les habiletés relationnelles, késako ?**

-Peut-on évaluer les habiletés relationnelles et développer l'empathie chez les collaborateurs qui sont au contact du client ?

Tania Valcic, DG/**Luxury Attitude**, groupe IFG

Étude des exemples Cyclofix, des stations-service Total.

-La certification de l'expérience client, Lucie Ganzin/**AFNOR**

• **17h20 – 17h40**

**Startup N°1 : Le bouton intelligent sur un site web.**

Arnaud Pigueller/**SnapCall** + invité

**17h40 – 20h : les One to One et le CX Beach Club\***

DINER A 20H30

+ Présentation du championnat du monde de la pizza, Thierry Graffagnino

**Jeudi 4 octobre**

• **8h35 – 8h55**

**Service client vs service aux usagers, la Gendarmerie Nationale, un contre-exemple à suivre.**

Brendan Natral/**easiware** + Rémy Nollet, mission numérique de la **Gendarmerie Nationale**

• **8h55 – 9h30**

**Quels sont les canaux préférés d'interaction des clients avec les marques ?**

**Quels logiciels de télémarketing le permettent-ils ?**

(Comparaison entre la France et le reste du monde.)

Marcos Gallego/**Teleperformance** et les témoignages de Alec Clément, Operation and Service director/**Samsung Electronics France** + Sarah Rayon, responsable service client/**Ekwater**

+ Julian Galli, head of strategy France/**inConcert** + Ahmed Belahsen/**Marketing Call center**

**• 9h30 – 9h50**

**Les fautes d'orthographe dans les écrits et les e-mails sont un réel « caillou » de l'expérience client. Comment former les collaborateurs à la maîtrise de l'écrit ?**

Michael Hiroux, co-fondateur et président/**Orthodidacte** + Sandrine Talbot/**EDF**

**• 9h50 – 10h10**

**Les artisans boulangers s'occupent également d'accueil et d'expérience client.**

(Ils reçoivent et servent 10 millions de clients quotidiennement.)

**Dominique Anract**, président de la chambre professionnelle des artisans boulangers en France et propriétaire de la Pompadour.

PAUSE DE 10h10 A 10H40

**• 10h40 – 11h00**

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

Hervé de Gouvion Saint-Cyr, ex directeur commercial du Plaza Athénée +  
Virginie Pons Pascal/**Hello Bank** !-BNP + Brice Rabourdin/**Pagamon**

**• 11h – 11h10**

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

Retours d'expérience et enjeux, compte tenu de l'obligation légale à venir (8 octobre).

Jean-Charles Correa/**Deafi** et l'exemple de SFR, du Crédit Mutuel.

**• 11h10 – 11h30**

**Comment mettre en miroir expérience client et expérience collaborateur ?**

(Aidez vos collaborateurs à mieux aider vos clients)

Laurent Garnier/**Kpam** + Nadège Willemot/**Maif**

**• 11h30 – 11h50**

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

Charles-Emmanuel Berc, président/**VIPP Interstis** (Les exemples de AlloVoisins, d'Orpi, du Petit Futé)

**• 11h50 – 12h10**

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

Thierry Desforges, fondateur/**Viavoo** + Emilie Wipfern/**OUI.sncf**

**• 12h10 – 12h30**

**La voix s'impose comme un canal privilégié pour le commerce et les conversations.**

Le cookie vocal : engagez la conversation avec vos clients au moment opportun.  
Romain Sambarino, président-fondateur/**Allo-Media** et les exemples de Butagaz, Groupama, Engie + Evelyne Papon/**OUI.sncf**

DEJEUNER DE 12H30 A 13H45

**• 14h00 – 14h20**

**Conduire des chantiers d'expérience client dans des entreprises françaises.**

Silos, outils, vélocité... Ce qu'il faut mobiliser et qu'on ne prévoit pas toujours.  
Jean-Marc Penelaud, directeur de la relation client/**La Redoute** + **Dimelo** et les témoignages de Virginie Pons-Pascal/**BNP Paribas** + Éric Lestanguet/**Engie**

**• 14h20 – 14h40**

**Chaque contact compte : call blending et proactivité, l'appel sortant est l'avenir des centres de contacts !**

Frédéric Durand, fondateur/**Diabolocom** + invité

**• 14h40 – 15h00**

**Peut-on modéliser l'expérience client et collaborateurs ?**

(Du diagnostic à la valorisation grâce au label excellence de service)  
Raphaël Colas/**Esprit de Service France** + Laure Sanchez/**BlueLink** + Emmanuel Richard/**Extens Consulting**

**• 15h00 – 15h20**

**Startup N°2 : Ils ont inventé le robot qui fabrique et personnalise les pizzas.**

Philippe Goldman/**Ekim** + Thierry Graffagnino/**Institut mondial de la pizza**

**• 15h20 – 15h40**

**L'expérience client au fil du parcours visiteurs et spectateurs.**

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

**Manuel Jacquinet**

PAUSE DE 15H40 A 16H00

**16h00 – 19h30 : les One to One et le CX Beach Club\***

**19h30 – 20h30 : dégustation et tests pizza (Thierry Graffagnino)  
+ concert façon hard rock par le quatuor de violonistes Les Parisiennes**

DINER A 20H30

**Vendredi 5 octobre**

**• 8h45 – 9h05**

**Prévoir, anticiper et réagir ?**

La voix du client et l'analytics peuvent y contribuer.

Les équipes de **Praxidia**, filiale de Teleperformance animeront un atelier unique et mémorable.

**• 9h05 – 9h25**

**Pratique et clés du succès du mystery shopping et de la conformité des process.**

Julien Monhard/**Smice** et les exemples de Samsung, Disneyland Paris

**• 9h25 – 9h45**

**Ilibot, le bot qui pourrait changer l'expérience client.**

Thierry Desforges/**Vivavo** + Frédéric Godefroy/**Sereneo** (démonstration)

**• 9h45 – 10h05**

**Startup N°3 : il parvient à faciliter l'abonnement en ligne !**

Maxence D'Espuilles/**OpenAccess**

PAUSE DE 10h05 A 10H40

**• 10h40 – 11h00**

**Le paiement sécurisé par téléphone, confidentiel et certifié PCI-DSS, un atout clé dans le parcours client.**

Franck Méchineau/**Voxpay** + Lounis Goudjil/**Manifone**

## • 11h00 – 11h20

**Les vingt innovations technologiques, servicielles susceptibles de changer la donne en FRANCE en matière d'expérience client.**

Pour résoudre quels « pain points » ?

Manuel Jacquinet + invité

## • 11h20 – 11h40

**Intervention de Manuel Jacquinet - Clôture du forum.**

Le déjeuner du vendredi midi n'est ni inclus ni prévu, mais un repas informel à la crêperie (excellente !) proche de l'hôtel est possible. Départ pour la crêperie à 12h00, après le check-out.

DÉPART DU BUS 13H20 – DÉPART DU TGV 14H07

*\*selon météo*

*NB : ordonnancement susceptible de modifications*

**Découvrez les goodies 2018 !**

