

7^{ème} édition
Expérience Client/The French Forum®
du 02 au 04 octobre 2019

Simplifier
et personnaliser,
le secret de
la licorne !

**Quelques conférences attendues
pour cette édition 2019 :**



• **Ouverture du Forum/Master Class :**
L'expérience des collaborateurs a-t-elle un impact sur l'histoire d'une marque avec ses clients, la force de la relation ? Une leçon inaugurale pleine de détails et d'innovations sur ce qu'a imaginé et réalisé Angélique Gérard et son équipe, chez FREE. En boutiques et dans les centres de contacts, avec l'aide d'un chat...

• **Les must-have de l'expérience touristique, hôtelière :** comment les identifier et se mettre vite à niveau ?

• **La perte du doudou en centre commercial.** Et autres mésaventures du parcours client. Benchmark Klépierre/Unibail Rodamco.

• **Le Wifi dans l'hôtellerie de plein air (les campings) :** un nouvel impératif, indispensable. On appelle ça un must-have.

• **Parcours patient, parcours de soins :** pourquoi il faut bien faire la différence. État des lieux dans quelques CHU en France.

• **La perception de l'attente au cœur de l'expérience client,** dans les aéroports, les parcs d'attraction et les boutiques de luxe.

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

• **Qu'apprend-on en créant une boutique sur les Champs-Élysées ?** De Samsung à Weston en passant par les Galeries Lafayette.

Pré-programme, arrêté au 01 août 2019

7^{ème} édition
Expérience Client/The French Forum®
du 02 au 04 octobre 2019

Simplify
and personalize,
the secret
of the unicorn !

Some conferences expected for the 2019 edition:



• **Opening of the Forum / Master Class:** Does the experience of employees have an impact on the history of a brand with its customers and the strength of the relationship? An inaugural lesson full of details and innovations on what Angélique Gérard and her team imagined and accomplished at FREE in shops and in contact centres, with the help of a cat ...

- **The must-haves of the tourist and hotel experience:** how to identify them and get up to speed quickly?
- **The loss of the blanket in a shopping centre and other mishaps of the customer journey.** Benchmark Klépierre / Unibail Rodamco.
- **Wi-Fi in outdoor hotels (campsites):** a new imperative, it's essential. We call it a must-have.
- **Patient journey, care path:** why you have to make a difference. The state of play in some university hospitals in France.
- **The perception of waiting at the heart of the customer experience,** at airports, theme parks and luxury shops.
- **Reconcile smooth payments and new security requirements:** the DSP 2 standard, SMS payment, PCI-DSS, what to master.
- **What do we learn by creating a shop on the Champs-Élysées?** From Samsung to Weston via Galeries Lafayette.

Pre-program, written August 01, 2019