

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

**Simplifier
et personnaliser,
le secret de
la licorne !**

**Programme,
arrêté au 17 septembre 2019 :**

MERCREDI 2 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 12H :

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)



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.

• **Soigner l'onboarding des collaborateurs, l'exemple des centres de contacts en Afrique ?**

Charles Emmanuel Berc, fondateur de **VIPP-Interstis** et Bakari Fofana, directeur expérience client Afrique de **Canal Plus**.

• **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**

• **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.

• **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**.

• **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**



Master Class 2 : Faciliter le remplacement des collaborateurs pour améliorer la qualité des soins, à l'hôpital.

Un directeur de **CHU** et **Guerric Faure**, cofondateur de **WHOOG**

• **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**.

• **Digitaliser les parcours : agents renforcés, pas robotisés et clients libérés**

Vincent Prevotieux, directeur des opérations market place (**Rue du Commerce**), et Frédéric Godefroy, fondateur de **Sereneo**.

• **Oui il faut et on peut intégrer les canaux de messagerie (Sms et WhatsApp) dans le cadre de l'opti-misation des parcours clients !**

Jean-Thomas Lacour Telsi et **inConcert**

JEUDI 3 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 8H45

• **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 **Eaux de Paris** et Khalid Achiakh, associé et directeur commercial de **Zaion**.

• **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 ?**

Vincent Placer, directeur associé de **Comdata Digital**

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

Un ex DG de **Palace** et Lise Lenain, psychologue du travail et des organisations, et Hervé de Gouvion Saint Cyr, fondateur de **Clientricity**.

• **L'impact de l'écrit : l'exemple de GEODIS.**

Vianney Leveugle, directeur marketing et relation client **Geodis** et Michael Hiroux, co-fondateur d'**Orthodidacte** (Groupe Educlever)

Master Class 3 : Comment mettre en miroir expérience clients et expérience collaborateurs : le tracker Miroir Kpam & les 9 visages 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**.



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**

• **La sagesse des foules ? Les avis clients, vrais ou faux, sont une véritable mine d'or !**

Nicolas Marette, fondateur de **CustPlace**

• **Joie, confiance, peur, surprise, tristesse, dégoût, colère quelles émotions génère l'expérience client ?**

Sur quels leviers agir pour transformer ceci ?

OUI.sncf, Club Med, Sushi Shop et Thierry Desforges fondateur de **Viavoo**

• **Simply better, le programme déployé chez Eurotunnel pour simplifier et améliorer les expériences clients et employés.**

Yves Szrama, Customer Experience Director **Euro Tunnel** et Tristan Desplechin, fondateur de **Hiveworks Paris**

• **L'innovation en continu pour améliorer la performance et la qualité des opérations**

Amélie Anastassiades, **Direct Assurance** (Axa) et Ana Athayde, General Manager **Innso**.

• **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**.

• **La connaissance client, un CRM, du BPO fluide, ça suffit pour enchainer ? (Partie I)**

Les équipes de **Vivetic** accompagnées d'Erwan Le Gouzougec (**Sogec Marketing**)

VENDREDI 4 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 8H45



Master Class 5 : 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.

• **La sécurité des données, un nouvel enjeu concurrentiel au cœur de l'expérience client**

Cédric Sauvestre, Directeur de la Sécurité de l'Information Teleperformance.

Master Class 6 : La perte du doudou en centre commercial et autres mésaventures du parcours client. Qui de Klépierre, Unibail-Rodamco ou Apsys soigne le mieux ses visiteurs ? Ikea ? Un mystery shopping exclusif.

• **La connaissance client, un CRM, du BPO fluide, ça suffit pour enchanteur ? (Partie 2)**

Brendan Natral, easiware et l'un de leurs clients.

• **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.

Programme arrêté au 17 septembre 2019

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

Simplifier
et personnaliser,
le secret de
la licorne !

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.)
- 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 Emil Hernon (06 33 41 61 61). Des vidéos seront également tournées sur place par l'équipe Malpaso.
- **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. :)
- **Les organisateurs du Forum vous suggèrent les horaires de train suivant pour vous rendre au forum :**
Mercredi 2 octobre : 8H43 à Paris Montparnasse – arrivée à La Baule-Escoublac : 11H46
Retour le 4 octobre : 14h07 à La Baule-Escoublac – arrivée à Paris-Montparnasse à 17H27
Un groupe est organisé au départ de Paris, si vous le désirez pour vous rendre au Forum (aux horaires mentionnés ci-dessus). Prendre contact avec Valentine Quersonnier pour vous joindre à ce groupe (01 75 77 24 00)