

# Chaque contact est un pénalty ! Et 3 est le chiffre magique...

## Programme

MERCREDI 30 SEPTEMBRE 2020  
ACCUEIL DES PARTICIPANTS ET PRISE DES CHAMBRES À PARTIR DE 13H.

### 17h00 : Ouverture du Forum à l'Hôtel Hermitage Barrière :

- Le digital, l'omnicanal et le télétravail ne sont plus des... options. Comment personnaliser, automatiser ce qui peut l'être ? Quelles réalités et difficultés derrière les KYC, CRM et RPA évoqués partout ?
- 100 000 personnes dans le monde, dont 3000 en France, déclarent exercer une fonction liée à l'expérience client, qui sont-elles, que font-elles ? (Introduction par Manuel Jacquinet)



#### **MCI/ Master Class 1 : L'expérience des collaborateurs à l'heure du télétravail. Outils et attentions à prévoir.**

Frédéric Donati, directeur général de **Comdata France** et Denis Marsault, pdt de **Myopla**.  
*30 minutes.*



#### **• CI/ Peut-on évaluer et développer les habiletés relationnelles ? Les habiletés en service client téléphonique ?**

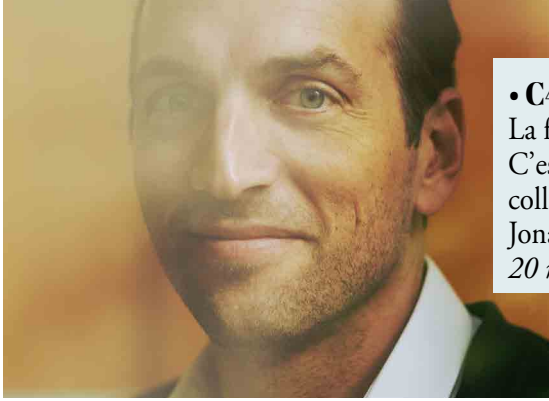
Chez un livreur de colis, un agent de sécurité, un vendeur en magasins ou dans les métiers de l'hôtellerie. Et, bien évidemment, dans les centres d'appels ! Lionel Meyer, co-fondateur de **Luxury Attitude** et fondateur de **LM Consulting** et Éric Faure, co-fondateur de **Corélations**. Présentation exclusive de Teltest. *20 minutes.*

• **C2/ L'optimisation de la détection de répondeurs, clé de l'efficacité du marketing téléphonique.**

Lounis Goudjil, fondateur de **Manifone** et l'un de ses clients.  
*20 minutes.*

• **C3/ Les nouveaux pain points de l'expérience client, nés avec le confinement et la Covid.**

Thierry Desforges, pdt de **Viavoo** : synthèse d'une étude exclusive sur 40000 verbatim récents, recueillis sur la plateforme Viavoo. Ce qui est apparu de nouveau, durant le confinement.  
*20 minutes.*



• **C4/ Vite, vite des clients...**

La fourniture de prospects qualifiés est un vrai métier. C'est celui de Tagadamedia, leader français, qui collabore avec SFR, Vattenfall et d'autres...  
Jonathan Zisermann, co-fondateur de **Tagadamedia**.  
*20 minutes.*



• **MC2/ Master Class 2 : 1er talk avec notre invité d'honneur : Erick Benzi. De Canada à Céline Dion, la musique s'est également digitalisée mais pas le talent ni le sens du détail.**

C'est l'un des producteurs et arrangeurs les plus célèbres de musique en France : il a travaillé et coproduit les albums de Jean-Jacques Goldman, Céline Dion, enregistré Françoise Hardy... Vécu de l'intérieur, l'arrivée du digital dans l'enregistrement et la diffusion du rock et de la variété. Jeune musicien, il est un jour monté de Marseille... *30 minutes.*

**De 19h45 à 20h15 :** Apéritif africain (expérimentez le cocktail au bissap, au gingembre, etc.)

**DÎNER À 20H15**

\*\*\*\*

**JEUDI 1<sup>ER</sup> OCTOBRE 2020, À PARTIR DE 8H45**

• **C5/ Leur callbot m'a bluffé !**

Comment banques et fournisseurs d'énergie innovent-t-ils dans la gestion des contacts, grâce aux callbots ? Khalid Achiakh, associé et directeur commercial de **Zaion** et Agnès Testard, directrice de l'expérience client de **Butagaz**. *20 minutes.*

• **C6/ Casser la voix ? Non, analyser les interactions pour repenser l'expérience client.**

Stéphane Bleton, Sales Director France et Benelux de **Nice** et l'un des clients de Nice, le leader mondial de l'activité. *20 minutes.*

• **C7/ La place et la voix du client au COMEX : comment les entreprises mesurent elles désormais l'expérience client vécue par leurs clients, sur tous les canaux ?**

Dans quel délai peut-on, faut-il désormais réagir pour corriger des process inefficaces ou inadaptés ? Comment ? Vincent Placer, directeur associé de **Comdata Digital** et les témoignages de clients de Comdata. *20 minutes.*

• **MC3/ Master Class 3 : 10 ans d'études sur les parcours clients.**

Il pourrait écrire un Que sais-je ? Laurent Garnier, co-fondateur de **KPAM** va bientôt écrire le Lagarde et Michard des parcours clients. Il les étudie depuis 10 ans. Ce qu'il a vu, compris et la to do list qu'il suggère sur cette question clé. *30 minutes.*



• **C8/ Le recouvrement de créances n'ignore pas les fondamentaux de l'expérience client.**

Marion Gatimel, directrice du développement, d'**iQera** (le leader français) et Damien Nuyttens, directeur de la relation client de **Butagaz**, son client. *20 minutes.*



**MC4/ Master Class 5 : KYC, CRM, RPA késaco ?**

Tips et outils pour faciliter le KYC, le CRM et le BPO dans l'univers du retail et de l'omnicanal. Il est vital de connaître ses prospects, clients, de leur faciliter la vie et de fluidifier process et contrats. Pas de personnalisation ni d'expérience sans couture sans la maîtrise de ce socle. Hélène Duthay (**Vorwerk**) : la marque a ouvert un dernier magasin à Lyon après Paris, Marseille et Toulouse et propose dorénavant la démonstration virtuelle, en sus du présentiel. Enseignements et mutations.

**Mobalpa** caracole en tête des ventes de cuisine et mesure presque tout dans l'expérience client proposée en magasin. Comment et avec quels prestataires ?

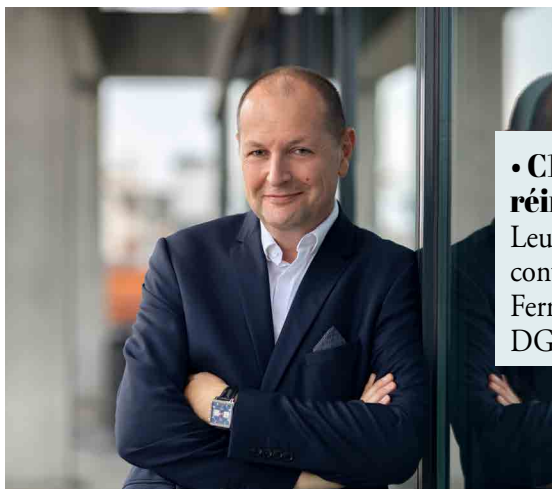
**Younited Credit** propose des crédits en ligne, rapidement et assure des réponses en délai record. Comment et avec quels outils et process (Diabolocom) ?

• **C9/ Le paiement au cœur du parcours client. Comment le fluidifier, le sécuriser ?**

Franck Méchineau, fondateur de **Voxpay** et les expériences menées, avec succès chez les leaders de l'assurance ou du luxe. *20 minutes.*



• **C10/ RPA et BPO : la procrastination n'est plus de mise.** Ils avaient décidé d'automatiser. Ils l'ont fait et ça a marché. Frédéric Godefroy, président de **Sereneo** : modélisation et automatisation des procédures au service d'une expérience client ou d'un service client plus fluides. Les cas de Téléshopping et de SoLocal. Conception et intégration des nouveaux outils de RPA dans les parcours clients : **Myopla**, le champion d'Afrique du Nord. (Denis Marsault, fondateur de l'entreprise). Les exemples dans l'énergie et le e-commerce. *30 minutes.*



• **C11/ Local, digital, vu à la TV. Ceux qui réinventent leur métier.** Leurs contraintes en matière d'expérience client, leurs convictions. Fernando Prata, DG de **Téléshopping** et Eric Klipfel, DGA de **SoLocal**.



• **MC5/ Master Class 6 : Inside the call centers : Patrick Dubreil.** Il a vécu de l'intérieur la formidable mutation de la profession des centres d'appels, dont il représente les acteurs leaders désormais, au sein du **SP2C**. Comment embarquer les partenaires sociaux, conserver l'agilité malgré la taille de l'entreprise ? *20 minutes.*  
+ **Inside the call centers, during the Covid : Frédéric Donati.** Ce qu'a fait et réalisé une entreprise de la taille de Comdata, installée sur plusieurs continents, pour s'adapter au contexte du confinement ? Frédéric Donati, DG de **Comdata**. *15 minutes.*

## DÉJEUNER À 12H45

### • 14h15 à 16h30 : One to one

Vidéos et interviews avec les médias partenaires.

Présentations en ateliers des innovations : Caretocare, Teltest, des callbots Zaion, etc.

**De 17h à 19h45 :** activités organisées sur la baie et au Pouliguen.

VENDREDI 2 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 8H45

**Il n'y a pas de scène modeste : Concert de Mike Lester (à confirmer).**

Il a accompagné Rory Gallagher, Gérard Manset, Johnny Hallyday, Moon Martin. De lui, Gérard Manset écrit que « c'est le Schwarzenegger de la guitare rythmique ».



**• MC6/ La télévente à la rescousse des résultats commerciaux.**

En période de crise mondiale, comment être agile et dépasser ses objectifs commerciaux ?

Depuis 20 ans, un des innovateurs les plus tenaces du métier de la vente à distance défriche. Désormais depuis l'Afrique. Il dit tout. Presque tout. Charles-Emm Berc, pdt de **Vipp Interstis**. *30 minutes*.

**• C12/ L'intégration de Salesforce et des contraintes métier, les clés de la performance ?**

La success story de Diabolocom, la plateforme d'engagement client retenue sur quantité d'appels d'offres en 2019. Les interventions de **iQera**, **Mister Auto** (via podcast), clients de l'entreprise et Frédéric Durand, fondateur de **Diabolocom**. *20 minutes*.

**• C13/ La virtualisation du poste de travail : gain d'efficacité et de sécurité.**

Ne fuyez pas, c'est très concret, rentable et aisé à mettre en œuvre : VM Ware a enfin un concurrent, français et désormais adopté par de très fameuses entreprises.

Jean-Marc Gonon, pdt de **Wisper** et Chakil Mahter, pdt de **Voxens**.



**• C14/ La perte du bagage, irritant de l'expérience passager. Mais Lougage a pensé à tout.**

Start up de l'année dans le transport aérien, l'entreprise a mis en place, avec Air France notamment, un service de pansement efficace et apprécié. Avec l'intervention de Marine Deck, fondatrice de **Lougage Paris**. *20 minutes*.

**• C15/ Les nouveaux codes et outils de l'expérience client, en boutiques et dans le tourisme.**

Quand un vendeur en boutiques vous remet sa carte et vous propose de conserver le contact, via WhatsApp... est-ce que ça signifie que tout a changé ? Lionel Meyer, fondateur de **LM Consulting**. L'intégration réussie de WhatsApp dans les services clients : à Tanger, chez **Myopla**, c'est une réalité (Denis Marsault). *30 minutes*.



• **MC7/ Concilier la prospection téléphonique et la considération client, c'est possible !**

Lounis Goudjil, pdt de **Manifone** et Charles-Emmanuel Berc, pdt de **Vipp Interstis**.

*30 minutes.*

• **CI6/ La mise en place d'une market place ou d'un site marchand.**

Les market places imposent et induisent-t-elles d'autres règles que les sites de e-commerce en matière d'expérience client ? Coûts et outils à prévoir. Les témoignages et exemples de la Fnac, de CDiscount, M6.



• **CI7/ Ce que j'ai appris au Club Med.**

Parcours et choses apprises par une ex-DRH au Club Med (Caroline Lecarpentier).

La transformation et premiumisation de la marque, ses conséquences sur les pratiques et les modes de vente. Intervention d'un représentant du **Club Med**.

**12H50 : CLÔTURE DES INTERVENTIONS DU FORUM PAR MANUEL JACQUINET.**

**DÉJEUNER DE 13H À 14H30**

**De 14h30 à 16h15 :** Fin des interviews avec médias partenaires.

Prises de vue et fin des tournages de vidéos.

Temps libre à l'hôtel Hermitage Barrière.

**17H06 :** TGV direct La Baule-Paris.

*Programme arrêté au 16 septembre 2020, non contractuel.*

*Une version finale sera éditée et mise en ligne le 25 septembre 2020.*



# Chaque contact est un pénalty ! Et 3 est le chiffre magique...

## Remarques importantes, à lire attentivement :

- **Hôtel Barrière L'Hermitage** : 5, Espl. Lucien Barrière, 44500 - La Baule-Escoublac
- 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 3 choix de rencontres par sponsor.
- 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.
- Des vidéos seront également tournées sur place par l'équipe de Malpas-Radio Caroline Média.
- **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 suivants pour vous rendre au forum :**  
**Mercredi 30 septembre** : 12h39 à Paris Montparnasse – arrivée à La Baule-Escoublac : 15H46  
**Retour le 2 octobre** : 17h06 à La Baule-Escoublac – arrivée à Paris-Montparnasse à 20H21.

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).