

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. La connectivité au cœur de l'expérience utilisateur. Frédéric Donati, directeur général de **Comdata France** et Fabien Renaudineau, cofondateur de **Mozark**.
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 un million de 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^{ER} OCTOBRE 2020, À PARTIR DE 8H45

• **Odiho !** Pour toute la matinée du jeudi, nous testerons la sonorisation en silence du Forum, en collaboration avec Odiho. La technologie, unique et brevetée, permet d'écouter depuis son smartphone un son diffusé sur plusieurs canaux, à un très grand nombre d'auditeurs, sans nuisance sonore.

Téléchargez le QR Code ou l'Url suivante :

<https://play.odiho.com/?odiho/frenchforum>



• **C5/ Leur callbot m'a bluffé !**

Comment banques et fournisseurs d'énergie innovent-ils dans la gestion des contacts, grâce aux callbots ? Marie-Chantal Phéné, Business Development Manager de **Zaion** et Agnès Testard, directrice de l'expérience client de **Butagaz**. *20 minutes.*

• **C6/ Expérience client post-Covid-19 : analyser et tirer parti des comportements subjectifs.**

Stéphane Bleton, Sales Director France et Benelux de **Nice** et Sayah Chennoufi (**Sia Partners**). *20 minutes.*

• **C7/ Pour faire du bout en bout, du once and done, toute l'entreprise doit être mobilisée.**

Les acteurs du BPO et de la relation client sont en mesure d'aider les entreprises en ce sens. Frédéric Donati, directeur général de **Comdata France**. *20 minutes.*



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

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

• **MC3/ Master Class 3 : Ce que nous apprennent les champions de l'expérience client.**

Retour d'expérience par l'entreprise qui a modélisé plus de 650 parcours client. Laurent Garnier, co-fondateur de **KPAM**. *30 minutes.*

• **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, du luxe ou du café. + Alexandre Czech, **Webhelp** (qui a déployé Voxpay chez l'un de ses clients). *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**) ?



• **CIO/ 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.*



• **CII/ Ceux qui réinventent leur métier.**

Leurs contraintes en matière d'expérience client, leurs convictions, l'importance des avis clients. Fernando Prata, DG de **Téléshopping**, Eric Klipfel, DGA de **SoLocal** et Aurélien Gouttefarde, fondateur de **Homeloop**. (Homeloop, la startup qui promet d'acheter votre bien immobilier en 48h, même pendant le confinement.)



• **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 et réalisations de podcasts avec les médias partenaires.
Présentations en ateliers des innovations : Caretocare, Teltest, des callbots Zaion et ilibot, des voix digitales d'Acapela, etc.

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

DINER À 20H30

VENDREDI 2 OCTOBRE 2019, À PARTIR DE 9H30



• **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 disponibilité du poste de travail, l'élément aussi primordial que le conseiller client.**

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.
Ivan Panetier, directeur commercial de **Wisper**.



• **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**.

+ **Le service client optimisé grâce aux bases de connaissances.** Damien Popote, président de **Mayday**. *20 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.

• **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.*

• **C16/ Les 10 services et outils susceptibles de transformer ou monitorer l'expérience en magasins.**
Manuel Jacquinet et témoignages.



• **C17/ 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 13H15 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 29 septembre 2020, non contractuel.



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
- **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.
- **Une équipe de 3 journalistes de radio, presse et vidéo sera sur place.**
Les personnes en charge :
Mathilde Chevré : 06 88 15 02 20
Antoine Galtier : 06 11 87 60 10
Didier San Martin : 07 67 95 67 17
- **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. :)

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.