



Simplifier et personnaliser, le secret de la licorne !

Extrait du Programme Expérience Client/The French Forum, 9^{ème} édition, du 30 septembre au 01 octobre 2021.

- **Introduction** : Les Français veulent moins de sollicitations et plus d'attention véritable. L'expérience client ne se résume pas à du story-telling.
- **L'expérience des collaborateurs** a-t-elle un impact sur l'histoire d'une marque avec ses clients et la force de la relation ?
- **Soigner l'onboarding des collaborateurs**, l'exemple des centres de contacts en Afrique.
- **Appelez-moi, mais pour la bonne cause !** (Des Français moins sollicités par téléphone de façon inconsidérée : vertus et bilan du nouveau plan de numérotation de l'Arcep, des réglementations anti- démarchage téléphonique dans le Monde et en France.)
- **Comment intégrer les canaux de messagerie** (Sms et WhatsApp) dans le cadre de l'optimisation des parcours clients !
- **Comment le service public innove-t-il** pour améliorer le quotidien des collaborateurs et le service rendu aux clients ?
- **Les must-have de l'expérience touristique**, hôtelière dans une ville comme Paris : comment les identifier et se mettre vite à niveau ?
- **La sagesse des foules ?** Les avis clients, vrais ou faux, sont une véritable mine d'or !
- **La connaissance client, un CRM, du BPO fluide**, ce qu'il faut désormais embarquer pour assurer une expérience client fluide et personnalisée.

- **La perte du doudou en centre commercial et autres mésaventures** du parcours client. Les must-have des parcours clients, industrie par industrie (6 marchés étudiés)

Aspects pratiques :

Lieu du Forum : 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, à cet effet.

Le Forum, 1^{ère} et seule manifestation professionnelle en France sur cette thématique, est structuré autour d'une vingtaine de conférences et Master Class, d'une durée respective de 18 et 25 minutes. On y alterne moments studieux, rencontres et découvertes des lieux et des charmes d'un palace.

Contact et inscription :

valentine@malpaso.org. 01 75 77 24 00.