

#ECTFF

Simplifier et personnaliser, le secret de l'expérience clients, patients, et usagers !

Extraits du Programme Expérience Client/The French Forum,
9^{ème} édition, du 29 septembre au 01 octobre 2021.

Accueil des participants à compter de 11h30 sur place et déjeuner à 13h30.
Le pass sanitaire sera demandé à tous les participants.

Mercredi 29 septembre

Déjeuner à 13H30.

Lancement officiel d'ECTFF, 9^{ème} édition, à 14H45.

• **Introduction** : Les Français veulent moins de sollicitations et plus d'attention véritable. Et des informations partagées ou transmises au moment adéquat. L'expérience client ne se résume pas à du story-telling. Les résultats d'une étude exclusive menée avec Viavoo et Les Cahiers de l'Expérience client.

• **L'expérience des collaborateurs a-t-elle un impact sur l'histoire d'une marque avec ses clients et la force de la relation ?** L'exemple des boutiques Orange, des centres de contacts avec notamment Charles-Emmanuel Berc, fondateur de Vipp-Interstis et O.R, propriétaire d'un réseau de boulangeries en Ile de France.

• **Appelez-moi, mais pour la bonne cause et de façon efficace.** 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. Lounis Goudjil, fondateur de Manifone, la DGCCRF et Jonathan Zisermann, co-fondateur de TagadaMédia.

1

#ECTFF

- **La place connectée de la Baule, une première en France.**

Une plage cashless, donnée en concession, et gérée par un grand acteur des utilities Veolia. Retours d'expérience sur les premières années d'exploitation. Veolia et le Cabinet de Franck Louvrier, Maire de la Baule.

- **Comment intégrer les canaux de messagerie (Sms et WhatsApp) dans le cadre de l'optimisation des parcours clients ?**

Les exemples de Floa (qui collabore avec Chayall) et de Mister Menuiserie, client de Myopla.

- **Comment le service public innove-t-il pour améliorer le quotidien des collaborateurs et le service rendu aux clients, notamment avec un Callbot ?**

Chloé Beauvallet, DG France de Sitel et Franz Fodéré, fondateur de Zaion, détailleront les résultats du travail mené pour le Ministère de la Santé, sur la ligne Info Covid (jeudi 30 septembre, après-midi)

- **Les must-have de l'expérience touristique, hôtelière dans une ville comme Paris : comment les identifier et se mettre vite à niveau ?**

La Mairie de Paris, Jean-François Rial* (Voyageurs du Monde) et un directeur de Palace.

- **Les callbots au service d'un parcours client fluide, c'est possible, ça fonctionne.**

Ma French Bank et Zaion.

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

L'exemple des fleuristes en ligne Fleurs d'ici, Interflora, Aquarelle, Florajet, Monceau Fleurs.

- **Soigner l'onboarding des collaborateurs, l'exemple des centres de contacts en Afrique.**

Denis Marsault, fondateur de Myopla et les dirigeants de Corelations.

- **Se préparer aux incivilités, les anticiper, concilier intensité des flux et bonne humeur, le rêve ?**

Deux spécialistes français, ex-BRI et Police Nationale, forment depuis des années les centres Leclerc, les stadiers. Témoignages.

- **Le paiement, la pause-pipi, la qualité et la disponibilité du WIFI peuvent s'avérer au cœur des parcours clients.**

Franck Méchineau, co-fondateur de Voxpay et son partenaire Orange Business Services*.

Fabien Renaudineau, co-fondateur de Qosi, leader européen de la mesure de la connectivité digitale.

L'exemple de l'hôtellerie de plein-air souvent équipée par Wifirst. A quel prix et avec quels indicateurs de performance ?

- **La connaissance client, un CRM, du BPO fluide, ce qu'il faut désormais embarquer pour assurer une expérience client fluide et personnalisée.**

Frédéric Donati (Directeur Général de Comdata France) et deux clients du groupe de BPO.

- **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).** Comment les anticiper, via la connaissance client et les traiter en temps réel, grâce à l'omnicanal et une plateforme d'interactions clients.

Giorgia Naccache, ex Unibail-Rodamco et ingénieure d'affaires chez Diabolocom et 2 marques de retail.

Ils sont attendus à la Baule : SFR, Ma French Bank, SeLogger, Le Ministère de la Santé, Opel Vauxhall Finances, Sogetrel, Mister Menuiserie, CDiscount, Vorwerk, Fnac Darty, Affinicia, Valloire-Galibier etc, Bobbies, Les Galeries Lafayette..

#ECTFF

Les autres temps forts (Highlights)

- **Une expérience de découverte et culturelle** sera organisée et permettra, avec un Guide Conférencier local, de découvrir l'architecture de la Station de la Baule ou ce qui mérite d'être découvert à Batz-sur-Mer.
- **Une grande première mondiale** : les participants à la 8ème édition d'ECTFF vont travailler, avec une des plus grandes spécialistes françaises de l'expérience olfactive, à la conception et à la mise au point de Seamless, le 1er parfum d'ambiance destiné aux boutiques à fort passage et aux centres de services clients.
- **La Master Class du jeudi 30 septembre** : La maltraitance des clients a de l'avenir, malheureusement. Peut-on se transformer au sein même au sein des grandes entreprises ? Pourquoi et comment Matera, Foncia, Allo Pneus, de nombreuses banques ou e-marchands peuvent-ils se développer alors qu'ils ne soignent pas le service apporté aux clients ? Qui se transforme, comment et qui ouvre la boîte aux excuses ? Résultats d'une étude exclusive et échanges avec ceux qui sont passés par là, ont accepté de casser les silos.

Fin du Forum le vendredi 1er octobre à 12h

TGV direct Saint-Nazaire/Paris, à 14h19 et arrivée à Paris Montparnasse à 17h21.

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, 1ère 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.

NB : le TGV Paris-La Baule Escoublac, qui peut vous emmener sur place, part de la Gare Montparnasse le mercredi à 9h34, arrivée 12h49.

TGV direct Saint-Nazaire/Paris, à 14h19 et arrivée à Paris Montparnasse à 17h21.

Une navette est affrétée pour vous transférer à l'Hermitage Barrière.

Les billets sont à réserver au préalable auprès de Valentine Quersonnier, au tarif de 110 euros, A/R. L'ordonnancement des conférences sera établi ultérieurement par l'organisateur.

*En attente de confirmation.

#ECTFF

Simplifier et
personnaliser,
le secret de
la licorne !

édition
2021