

#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.
ECTFF se tient à l'Hermitage Barrière, à La Baule.

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 de téléphonie et des centres de contacts avec notamment Charles-Emmanuel Berc, fondateur de Vipp-Interstis. Le 1^{er} prestataire de BPO à avoir conçu et créé un parfum d'ambiance pour ses centres d'appels en Afrique.

1

#ECTFF

- **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 Tagadamedia.

- **Il est urgent de réinventer les parcours clients.**

Vincent Placer, Directeur associé de Colorado-Groupe (Comdata)

- **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 ?**

Denis Marsault, fondateur de Myopla.

- **La technologie peut simplifier la vie des collaborateurs et des utilisateurs/Session 1**

Thibault Constans, directeur de l'expérience client chez Sogetrel et Ana Athayde, General Manager Innso.

Fin des conférences à 17h30

Jeudi 30 septembre, dès 8h45

- **Ce que j'ai appris, réussi et raté en matière d'expérience client dans le Retail, les centres commerciaux et l'univers de la beauté**

Alexis de Prévoisin, ex directeur de l'omnicanal et du retail chez Kusmi Tea, Klépierre et Valmont et Tanna Dromard, Global Retail Director, chez Valmont Group

- **Comment diviser par deux le taux de réitération des e-mails grâce à un mailbot !**

Wadih Karoui, Projets SI de GTR, Gaz Tarif Réglementé et Frédéric Godefroy, fondateur de Sereneo.

- **Démarchage téléphonique, quand l'Etat s'en mêle.**

Le point sur la situation réglementaire, avec Emmanuel Tricaud, consultant Telecom et Affaires Réglementaires et Lounis Goudjil, fondateur de Manifone.

- **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.

- **Dis maman, une plateforme d'interaction clients, ça sert à quoi ?**

A améliorer la connaissance client et capitaliser sur toutes les interactions, depuis que je te le répète...

Delphine Ferreira Neto, Responsable Telemarketing, Upyourbizz, Michel Zedde, directeur de MeilleurTaux Services

Giorgia Naccache (ex Unibail-Rodamco) ingénieure d'affaires chez Diabolocom, Frédéric Durand, fondateur de Diabolocom.

- **Il révolutionne la téléphonie d'entreprise, il adore les tracteurs !**

Jonathan Anguelov, co-fondateur de Aircall

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

Denis Marsault, fondateur de Myopla

#ECTFF

Déjeuner à 12h45

Dès 14h :

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

Régis Dubois, ex-BRI, fondateur de Conseil SRD, forme depuis des années les collaborateurs des centres Leclerc, d'Atalian, et des stadiers.

- **Emerveiller, surprendre, émouvoir.**

Loc'Hall, pour louer des lieux patrimoniaux et culturels d'exception.
Elisabeth Barbier, co-fondatrice de Loc'Hall.

- **Formation et Mystery shopping dans le luxe et l'hôtellerie.**

Isabelle Boutteville, fondatrice de Excel Place.

- **On peut évaluer les habiletés relationnelles et former les managers de façon différenciée.**

Véronique Bedu, co-fondatrice de Corélations et l'équipe de CaretoCare (Sylvie Cleyet et Frédéric Szakal)

- **Mayday, Mayday ! Automatiser pour simplifier.**

Damien Popote, co-fondateur de Mayday

16h30-18h

Visite guidée du patrimoine architectural de la Baule : les villas, les grands hôtels, le Casino

18h15-19h15 :

- **La technologie peut simplifier la vie des collaborateurs et des utilisateurs/Session 2**

Salwa Alami, Digital transformation et CX Manager et Ana Athayde, General Manager Inno.

- **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

Vendredi, dès 8h45

- **Les leads intentionnistes au service du new Biz, et hop, Tagadamedia.**

Jonathan Zisermann, co-fondateur de TagadaMedia

- **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*.
L'exemple de l'hôtellerie de plein-air.

- **La connaissance client, un CRM, du BPO fluide, ce qu'il faut désormais embarquer pour assurer une expérience client fluide et personnalisée.** Les callbots au service d'un parcours client fluide, c'est possible, ça fonctionne. Julien Mouzard , Directeur de la relation client Ma French Bank ; Marie Chantal Phéné, et Franz Fodéré de Zaion.

11h45 : Retail Emotions. Clôture du Forum avec Alexis de Prévoisin auteur et Manuel Jacquinet.

Ils sont attendus à la Baule : SFR, Ma French Bank, SeLogger, Le Ministère de la Santé, Opel Vauxhall Finances, Sogetrel, Vorwerk, FnacDarty, Affinicia, Direct Assurances, Vattenfall, Gaz Tarif Réglementé

#ECTFF

Les autres temps forts (Highlights)

- **Une grande première mondiale** : les participants à la 6ème édition d'ECTFF vont travailler, avec un 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 centres de services clients.
- **Le récit des étapes de la croissance de l'entreprise Aircall**, par son co-fondateur : Jonathan Anguelov.

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.*

Demandez le Tote Bag de la 6ème édition !

