

#ECTFF

Simplifier, personnaliser, émouvoir.

Les secrets de l'expérience clients, patients, collaborateurs se partagent à La Baule, depuis 9 ans !

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** : Collaborateurs et clients désirent moins de sollicitations et plus d'attentions véritables. Et des informations partagées ou transmises au moment adéquat. L'expérience clients et collaborateurs ne se résume pas à du story-telling.

Manuel Jacquinet, Rédacteur en Chef d'En-Contact, des Cahiers de l'Expérience Client et fondateur d'ECTFF.

- **N'oubliez pas le produit** : sa qualité est au cœur de l'expérience client.

L'exemple du marché du Footwear (Adidas, Brooks, Hoka, Mizuno, Nike, Saucony...) grâce à l'analyse de 200 000 avis clients, analysés par Viavoo et commentés par Thierry Desforges, son fondateur.

- **En quoi la reconnaissance olfactive contribue-t-elle à l'expérience collaborateurs ?**

Comment la création d'un parfum pour les plateaux de centres d'appels renforce l'appartenance à la marque. Stanislas Assoa, directeur de production Afrique et Emmanuel Berc, fondateur de Vippp-Interstis.

1

#ECTFF

- **La téléprospection en numérotation prédictive est-elle nécessairement génératrice de harcèlement des prospects ?**

La détection de répondeurs proposée par Manifone permet de combiner expérience heureuse des prospects, des collaborateurs qui appellent, tout en gagnant en productivité sur les plateaux (de 5 à 15%)
Lounis Goudjil, fondateur de Manifone, Julien Rolando, Armatis et Florian Bardey, fondateur d'Affinicia, Laurence Caillette, Vipp..

- **Le lead intentionniste, qualifié, québécois ?**

Il est possible de solliciter uniquement des prospects ayant déclaré ou manifesté leur intérêt pour l'offre ou le service concerné. Naaaan, c'est vrai ? Jonathan Zisermann, co-fondateur de Tagadamedia et Christophe Castel, Responsable des ventes grand public chez Vattenfall.

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

Guillaume Pace, Consulting Director de Colorado-Groupe (Comdata)

- **L'expérience client des visiteurs et exposants dans l'évènementiel.**

Koussée Vaneecke, ex-Comexposium, DG de Business Unit.

- **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 InnoSo.
(Via Zoom, Thibault Constans ne sera pas présent physiquement)

- **L'expérience olfactive, l'émotion au service de l'expérience mémorable.**

L'exemple de Voyage à Nantes et Seamless, le 1er parfum pour les agents de centres d'appels.

La ville de Nantes a récemment créé son parfum, Voyages à Nantes, tout comme Bobbies ou Abercrombie&Fitch, une enseigne qui a innové dans le marketing sensoriel.

Mélanie Leroux, Parfumeur créateur, a collaboré avec Eden-Park, Patricia Kaas pour K et a été finaliste du concours organisé par la ville de Nantes, 1ère ville à avoir créé son parfum.

Elle expliquera son métier, son parcours et la mission qu'on lui a confiée : créer le 1er parfum d'ambiance adapté aux plateformes téléphoniques. Faut-il que Seamless dynamise ou apaise ? Quel parfum d'ambiance pour des plateformes téléphoniques qui peuvent être situées à Madagascar ou à Romainville, sur des continents où les peaux, les climats diffèrent et où existent souvent, sur place, des essences ou parfums singuliers ?

- **Le sourcing des fruits, secret de la qualité d'une confiture ? Qu'est-ce qu'une confiture premium sur mesure ?**

Il existe en France, des champions du monde de confiture, des PME familiales qui fournissent les grands chefs mais aussi la grande distribution grâce à un savoir-faire industriel et une souplesse qui leur permettent de concevoir et fabriquer des produits personnalisés.

Alice Fournier, Responsable R/D, qualité produits et achats d'Andrésy Confitures, explique son métier, la joie qui survient lorsqu'on dénicher un producteur de framboises en Corrèze. Et pourquoi on peut être une EPV (une Entreprise du Patrimoine Vivant) dans ce secteur.

Fin des conférences à 18h00

De 18H15 à 19H45 : réalisation des interviews, enregistrement des vidéos et ateliers en one to one ; lieu selon météo.

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, ex Global Retail Director chez Valmont Group

#ECTFF

- **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 Hani Gadalla, Responsable Pôle Conseil, 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, retail, déploiement de la fibre ou de Linky.**

Comment les identifier et se mettre vite à niveau, les monitorer ? Comment se rend-on inoubliable ? Les exemples de : la ville de Paris, des campings, des boutiques de thé, des centres commerciaux...

Table ronde : Isabelle Bouteville (Excel Place), Giorgia Naccach (Diabolocom), Alexis de Prévoisin, Thibault Constans (Sogetrel) et les insights collectés par Viavoo.

- **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 Naccach (ex Unibail-Rodamco), Head of Sales chez Diabolocom, Frédéric Durand, fondateur de Diabolocom et le point de vue (s'il ne s'est pas couché trop tard) de Brendan Natral, co-fondateur d'Easiware.

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

L'Escp prédispose-t-elle au succès, moins ou plus que l'envie de bien s'occuper des clients ? L'exemple de la téléphonie d'entreprise, par un ex cow-boy.

Jonathan Anguelov, co-fondateur de Aircall

- **Pas de bricolage sur l'on-boarding des collaborateurs ou la réactivité des réponses.**

Prestataire pour Cdiscount ou Mister Menuiserie, le spécialiste du BPO et des paniers abandonnés (entre autres) Myopla est passé de 600 à 1200 collaborateurs en... peu de temps.

Quel EPO se cultive donc à Tanger ou Al Hoceima pour permettre de concilier avec succès CRM, NPS et BPO ? Denis Marsault, fondateur de Myopla et Mohamed Hamdaoui, directeur de la relation client de Paritel.

11h45 : Ateliers

Expérience olfactive : 2 focus-groupes de 15 participants chacun travaillent à la définition et à l'amélioration du brief pour Seamless, le parfum d'ambiance pour les centres de contacts.

Vidéos et interviews sur le thème : Qu'avez-vous fait, qu'allez vous faire au sein de votre entreprise pour revoir, améliorer l'expérience collaborateurs ? Exemples, prestataires qui vous y ont aidé, évaluations des premiers retours.

Déjeuner à 12h45

Dès 14h :

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

L'été 2021 aura été marqué par le décès d'un vendeur en boutique de téléphonie, agressé par un client mécontent (Bouygues Telecom)

Régis Dubois, ex- Police Nationale et BRI et 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 Bouteville, fondatrice de Excel Place.

#ECTFF

- **On peut (on doit) d'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 Innso.

- **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

Photo officielle de la 6ème édition.

**Dîner à Guérande, au Restaurant La Tête de l'Art.
Chef : Hugo Charcolin.**

Vendredi, dès 8h45

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

Denis Marsault, fondateur de Myopla et Xavier Fisselier, co-fondateur de Hellomybot.

- **Voxpay, Wisper, Xivo, il y a moins bien et c'est plus cher. (On l'appelle le petit Citrix)**

Comment un usage pertinent de technologie permet de s'adapter aux nouveaux enjeux du business à distance, qu'il faut sécuriser.

Ivan Panetier, Directeur commercial de Wisper et son client Comdata.

Franck Méchineau, co-fondateur de Voxpay : pourquoi le paiement sécurisé à distance s'est imposé en 2021.

- **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.

- **La plage 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 (Intervention ou contribution rédigée)

11h45 : « Je voulais créer la Juilliard School de l'expérience clients et collaborateurs »

Neuf ans après sa création, retours sur quelques moments forts qui ont marqué les éditions du French Forum, la 1ère manifestation dédiée à l'expérience clients.

Clôture du Forum par Manuel Jacquinet.

#ECTFF

Ils sont attendus ou seront entendus à La Baule : Andrésy Confitures, SFR, Ma French Bank, SeLoger, Le Ministère de la Santé, Opel Vauxhall Finances, Sogetrel, Vorwerk, FnacDarty, Affinicia, Direct Assurances, Vattenfall, Gaz Tarif Réglementé, Veolia, Armatis, Sitel. Lindsey Buckingham (ex Fleetwood Mac)

Les autres temps forts (Highlights)

- **Une première mondiale :** les participants à la gème édition d'ECTFF vont travailler, avec un parfumeur créateur français, Mélanie Leroux, spécialiste de l'expérience olfactive, à la conception et aux premières étapes de la mise au point de Seamless, le 1er parfum d'ambiance destiné aux centres de services clients. Les 50 millions de collaborateurs qui travaillent, dans le monde, dans le service client à distance, les agents de call-centers peuvent-ils être apaisés, comme on l'est dans un spa, grâce à des odeurs spécifiques ? Seamless au service et diffusé dans ces antichambres de la seamless experience que constituent les centres de contacts.
- **Le récit des étapes de la croissance de l'entreprise Aircall, par son co-fondateur :** Jonathan Anguelov. Les millions de dollars qu'on peut lever peuvent-ils pallier un déficit de qualité du produit, de l'UX de votre plateforme. Qui doit être obsédé par les retours clients, au sein d'une entreprise de tech, en forte croissance ?
- **Expérience Patient :** présentation des technologies et innovations françaises qui permettent d'améliorer l'analyse des émotions dans les conversations. Focus sur ce que les SAMU pourraient améliorer grâce à ces brevets.
- **Survivre à l'inimaginable :** depuis San Francisco, Pascale Vermont, docteure en psychologie clinique, explique ce qu'elle apprend avec ses clients, tous concernés par le deuil périnatal, à l'occasion de la sortie de son livre en France.

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.*