

Expérience Client/The French Forum

du 28 au 30 septembre 2022

Programme de la 10^{ème} édition

Ce sont les gens qui font revenir les gens !



Accueil des participants à compter de 11h30 sur place et déjeuner à 12h30.

Le Forum, 1^{ère} manifestation professionnelle en France sur cette thématique, est structuré autour d'une vingtaine de conférences et Master Class, d'une durée respective de 12 à 25 minutes. On y alterne moments studieux, rencontres et découvertes des lieux et des charmes d'un palace. 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. Aucune liste des participants n'est fournie avant l'arrivée sur place !)



Mercredi 28 septembre Ces prestataires qui changent la donne !

Déjeuner à 12H30.

Lancement officiel d'ECTFF, 10^{ème} édition, à 14H00 :

→ **L'expérience clients et collaborateurs ne se résume pas à du story-telling. Manuel Jacquet.**

• Rappel et confirmation de RDV, suivi de livraison... la notification mobile s'est installée mais ne suffit plus !

Pourquoi et comment passer de la Notification à la Conversation (SMS, WhatsApp, RCS, Google's Business Messages) ? **Pierre Garrigues (CM.com), Adrien Maltese (Jana)**

- Expérience collaborateurs : l'entreprise à mission, bullshit ou changement radical ? **Benoit Bourla**, (fondateur d'**Amicio**), prestataire pour Picard Surgelés, Carrefour, KFC. **Cofiroute (Vinci) : David Criaud.**
- La téléprospection en numérotation prédictive est-elle nécessairement génératrice de harcèlement des prospects ? Lancement exclusif de **Kiess**, l'application qui permet à un abonné de savoir qui l'appelle. **Lounis Goudjil**, (fondateur de **Manifone**).

#ECTFF

- Le lead intentionniste, qualifié, quésaco ? Il est possible de solliciter uniquement des prospects ayant déclaré ou manifesté leur intérêt. **Jonathan Zisermann**, (co-fondateur de **Tagadamedia**) et **Hugues Rolland du Roscoât**, Directeur Marketing, **Premista**.
 - Automatisation et expertise métier : La poudre et l'allumette ? **Frédéric Godefroy**, (**Sereneo**) et **Olivier Derik** (**Pierre et Vacances - Center Parks**).
 - Les parcours réinventés dans la santé. **Frédéric Donati**, DG France (**Comdata**). **Stéphane Gérard**, Head of Customer Care (**Sanofi**)
 - God Save the ROI, l'expérience client ça rapporte ! MyOpla, My 10 ans et hop ! Histoire d'une croissance unique dans le BPO ; **Denis Marsault**, (fondateur de **Myopla**).
 - **Orange, Allianz Partners, Laboratoire Lescuyer** : co-construire les référentiels de formation avec les chargés de clientèle pour parvenir à une expérience client premium. **Nathalie Innocenti** (**Mission Capital Client**)
 - Le quality monitoring au service de la performance : (**Meilleurs Agents**) avec **Nicolas Panel** (**Callity**).
- **Lancement de la première signature olfactive pour les centres de contacts et les CSP (Centres de Services Partagés).**
*Parce que la reconnaissance et le parfum d'ambiance contribuent à l'expérience collaborateurs, shopping... **Mélanie Leroux**, (**Mademoiselle Parfumette**), nez et spécialiste de l'identité olfactive et **Manuel Jacquinet**, éditeur du magazine **En-Contact**.*

De 18H45 à 19H45 : réalisation des interviews, enregistrement des vidéos et ateliers en one to one ; et photo officielle.



#ECTFF

Jeudi 29 septembre

Des marques, retailers et acteurs de la santé, du voyage témoignent.

Dès 8h45

- Les réseaux sociaux, créateurs de business. **Steffi Njoh Monny** (le label **Believe**) : avec son partenaire **Inso/Sitel, Charlotte Lecaroux**.
 - La métamorphose du **TMB (Tramway du Mont Blanc)** : concilier la sécurité, l'expérience en gares et une vision partagée de l'expérience client. **Nathalie Innocenti (Mission Capital Client)**
 - Vendre en omnicanal, ça fonctionne, quand on dispose d'une plate-forme efficace, **Stéphane Opéron (Solocal et Diabolocom)**.
 - Callbots. **La Banque Postale Assurances**, avec **Zaion**.
« Lana, le callbot qui rend les clients plus sympas ! »
 - Le pré-enregistrement des patients, l'Hôpital Foch à Suresnes + le BPO au service des mutuelles, avec **Xavier Monmarché (Luminess)** et **Caroline Besse-Bersot (Mutuelle Nationale Territoriale)**.
- « C'est l'histoire de **John Cochet** ». Artisan du bâtiment, savoyard, agenceur de magasins de légende...



Déjeuner à 12h45

De 14h à 15h35 : Automatiser le KYC, les parcours patients, clients ou voyageurs ils l'ont fait, ils témoignent :

Vendez, facturez et livrez partout dans le monde.

De l'intérêt de localiser l'expérience client. **Jérôme Duclos (ESW)** leader mondial du direct to consumer.

Banques et assurances : Ce qui marche et doit être simplifié dans les parcours clients dans la banque : **Virginie Pons-Pascal, (ING)**. **Daniel Benoild, (Wirk)**.

« Trouver le juste équilibre entre intelligence Artificielle et Relations humaines : La Connivence Relationnelle ® au service de l'expérience client ». **Charles-Emmanuel Berc, (Vipp Interstis)**.

16h00 : → **It's a Vuarnet day, today ! Sortie en mer surprise.**

De 16h00 à 17h45 : *Prévoir coupe-vent (impératif).*

De 18h15 à 19h30 : → **After work au Beach club**

Apéro surprise avec dégustation des vins du **Domaine Le Roc** (vignoble de l'AOC Fronton)

Dédicace du livre : *Retail émotions, retail in motion*, par **Alexis de Prévoisin**.

Photo officielle du Forum



#ECTFF

Vendredi 30 septembre

En 2022, quels sont les points de frictions majeurs de l'expérience shopping, livraison, collaborateurs, voyageurs ?

9h10 à 9h30

L'expérience collaborateurs dans une entreprise française, spécialisée dans le commerce conversationnel, qui se développe et part à la conquête du monde : **Julien Hervouet (iAdvize)**



9h30 à 10h10

→ **Lancement mondial de la CFT (la Coupe Francophone de Télévente) avec Hipto, En-Contact (les organisateurs de la CFT) et Callity.**

Les fichiers de prospection sécurisés? Ils existent désormais. **(Manifone).**

10h30 12h30

4 start-up présentent leurs solutions pour les résoudre. hellomybot - Caretocare - Improveeze - Talkdesk.

1. Le Wismo et comment le traiter (où est mon colis ?) **Fabien Fouissard, (Vekia).**
2. « Grâce à toi, Sylvie, j'ai le sentiment que je ne fais plus le même métier » **(Caretocare).**
3. IA et Automatisation aident les marques à offrir une meilleure expérience client : l'exemple de **Farfetch**, avec **Talkdesk, Djamil Labane, Alexis de Prévoisin** et le service fact-checking d'**En-Contact: Carel Paris, Le Bon Marché, Hermès** : le luxe expérientiel.
4. Live shopping, phygital : les entreprises françaises à suivre. **Maxence Dislaire (Improveeze)**

Fin du Forum le vendredi 30 septembre à 12h30.

Départ Hôtel 13h en Car affrété pour Nantes. TGV Nantes-Paris à 15H05.

Arrivée à Paris 17h28

Aspects pratiques :

Lieu du Forum : Hôtel Barrière L'Hermitage : 5, Espl. Lucien Barrière, 44500 - La Baule-Escoublac

Une activité en mer, le CX Beach Club, est prévue au cours du Forum. Prévoir coupe-vent.

Tenues vestimentaires suggérées : Casual wear

Contact et inscription : valentine@malpaso.org. 01 75 77 24 00.

Billets : à réserver au préalable auprès de Valentine Quersonnier, au tarif de 170 euros. A/R

Ils sont attendus ou seront entendus à La Baule : **Believe, SFR, Ma French Bank, Se Loger, Vorwerk, Fnac Darty, Affinicia, Direct Assurances, Engie, Hipto, Veolia, Armatis, Sitel, Pierre et Vacances, La Banque Postale, ING, Meilleurs Agents, Gifi, Vorwerk, Solocal, Webedia, Primonial, Premista, RS Components, Alpiq, Mutuelle Nationale Territoriale...**

28-30
SEPTEMBRE
2022

REJOIGNEZ LES CHAMPIONS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT !

10^{ème}
ÉDITION

Chaque année, en septembre, ceux qui désirent « enchanter » leurs clients, passagers, visiteurs, utilisateurs se rencontrent à la Baule, dans le cadre unique de l'Hermitage Barrière.

Pendant 2 jours, conférences, master-class et ateliers s'y tiennent et permettent d'échanger et réfléchir sur ce qui transforme l'expérience client.

#ECTFF

WWW.EXPERIENCECLIENT-THEFRENCHFORUM.ORG

B
HOTEL BARRIÈRE
L'HERMITAGE
LA BAULE