

# #ECTFF

Expérience Client/The French Forum

du 28 au 30 septembre 2022

Programme de la 10<sup>ème</sup> 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<sup>ère</sup> 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<sup>ème</sup> 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 Maltèse (Jana)**

- Expérience collaborateurs : l'entreprise à mission, bullshit ou changement radical ? **Benoit Bourla**, (fondateur d'**Amicio**), prestataire pour **Picard Surgelés, Carrefour, KFC, Cofiroute**.
- 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**).

pré-programme arrêté au 20 septembre 2022 - non contractuel

B

HÔTEL BARRIÈRE  
**L'HERMITAGE**  
LA BAULE

# #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**.
  - Automatiser les parcours clients et le KYC, en intégrant les contraintes métiers. **Frédéric Godefroy**, (**Sereneo**) et **Olivier Derik** (**Pierre et Vacances**).
  - Les parcours réinventés dans la santé. **Frédéric Donati**, DG France (**Comdata**). **Stéphane Gérard**, Head of Customer Care (**Sanofi**)
  - MyOpla, My 10 ans et hop ! Histoire d'une croissance unique dans le BPO; **Denis Marsault**, (fondateur de **Myopla**), **Xavier Fisselier**, (co-fondateur de **Hellomybot**).
  - 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).
  - Le quality monitoring au service de la performance : **Anne Lévy**, (**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*

- Cinq marques et enseignes présentent les chantiers liés à l'expérience clients, patients qu'elles ont menés, les résultats, les difficultés rencontrées, les prestataires qui les ont accompagnés.
  - Le label **Believe**, **Steffi Njoh Monny** : avec son partenaire **Innso/Sitel**, **Frédéric Odot**.
  - Le recueil et le traitement des avis clients : la **SNCF** (contribution de **Jérémy Zeguerman**)
  - 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 ! »
  - 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.
- « **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 :**

Le pré-enregistrement des patients, l'Hôpital Foch à Suresnes, avec **Xavier Monmarché, (Luminess)**.

Banques et assurances : Ce qui marche et doit être simplifié dans les parcours clients dans la banque : **Virginie Pons-Pascal, (ING)**. **Daniel Benoïlid, (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. **Farftech, Le Bon Marché, Carel Paris** : how customer service helps craft luxury brand experiences. **Talkdesk. Alexis de Prévoisin et le service fact-checking d'En-Contact.**
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, Le Ministère de la Santé, Vorwerk, Fnac Darty, Affinicia, Direct Assurances, Engie, Hipto, Veolia, Armatis, Sitel, Pierre et Vacances, La Banque Postale, ING, Mister Menuiserie, Meilleurs Agents, Gifi, Vorwerk, Solocal, Webedia, Primonial, Premista...**

28-30  
SEPTEMBRE  
2022

# REJOIGNEZ LES CHAMPIONS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT !

10<sup>ème</sup>  
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](http://WWW.EXPERIENCECLIENT-THEFRENCHFORUM.ORG)

**B**  
HOTEL BARRIERE  
**L'HERMITAGE**  
LA BAULE