

# Do the right thing !



# #ECTFF

## Pré-programme 2023



# #ECTFF

## 3 temps forts vont rythmer la 11ème édition

Mercredi 27 septembre

### Faites votre check-up ! Do the right thing ! Expérience clients, patients, voyageurs et usagers

**4 experts français** qui ont collaboré avec les plus grandes marques du luxe, de l'hospitalité et du transport audient, de façon personnalisée : vos parcours clients, l'expérience collaborateurs et les possibilités d'innovation sur ces questions, grâce à la technologie.

Le check-up est réalisé sur place, avec une série de tests, personnalisé selon votre secteur : E-commerce / Luxe / Retail / Tourisme & Transport / Culture/ Services Publics/ Santé. Une recommandation chiffrée vous est remise. *Comme à l'Apple Genius Bar, prenez rendez-vous.*

**Track 1 :** 4 conférences animées par les marques participantes et leurs partenaires.

Jeudi 28 septembre

### 4 Master Classes

#### IA et automatisation des processus

Ce qu'elles peuvent faire pour améliorer les parcours clients. Deux exemples : l'optimisation de la livraison du colis, le Speech-Analytics.

#### La fin du client roi !

Non, le client n'a pas toujours raison. Anticiper et se former à la prévention et gestion des incivilités. Les cas de Pôle Emploi, des banques, des mairies, des supérettes.

#### Les avis clients bidonnés ou brandis comme menace : sachez réagir !

#### L'émotion au cœur de l'expérience

Produits, moments exclusifs, personnalisation de l'offre et de l'accueil, ce qui se fait de mieux chez les champions mondiaux du retail, du luxe. Benchmark de 20 visites mystère effectuées chez Tiffany's, Dior, Le Bon Marché, Carrefour, Alltricks, Féau, Hermès, Courir, Lidl, J.M Weston, Sezane etc.

**Track 2 :** 8 conférences animées par les marques participantes et leurs partenaires + activités sportives et balade en mer dans l'une des plus belles baies du monde.

Vendredi 29 septembre

### 1 Master class & 3 Conférences

#### Peut-on concilier sustainability, RSE et qualité de l'expérience client ?

**Track 3 :** 3 conférences animées par les marques participantes et leurs partenaires.

# #ECTFF Invités d'honneur

Sagr Fassi Fehri - Senior Vice-President, global guest engagement, care and reservation centres, Accor.  
Frank Colin - l'organisateur d'Air Cocaine et ancien garde du corps, physionomiste.  
Thierry Graffagnino - Triple champion du Monde de Pizza.  
Gary Anssens - fondateur de Alltricks.  
Laurent Vinas - Global Satisfaction Manager de Alltricks.  
Carole Brion - Directrice des Services Client Carrefour.



Saqr Fassi Fehri



Frank Colin



Thierry Graffagnino



Gary Anssens



Carole Brion



**Dans quelques semaines débutera à La Baule la 11ème édition d'une rencontre au nom particulier : #ECTFF, Expérience Client The French Forum. Pendant trois jours, une centaine de participants vient à l'Hôtel Barrière Hermitage assister une série de Master Classes & Conférences, rencontrer ses pairs, ainsi que des marques. Tous ont en commun une matière dans laquelle ils excellent, innovent ou se forment : The Customer Experience, en français, l'expérience client.**

## « Je voulais créer la Juilliard School de l'expérience clients et collaborateurs »

**Manuel Jacquinet, fondateur du Forum ECTFF**



Fondé en 2013 par Manuel Jacquinet, le Forum ECTFF accueille les marques et entreprises qui ont innové, performé dans les domaines de l'expérience client, patient, voyageurs, collaborateurs, mais il accueille également 3 jeunes sociétés, start-up, sélectionnées chaque année.

Inspiré par la Juilliard School (un conservatoire supérieur privé de musique et des arts du spectacle de New York, de réputation internationale), la devise du Forum ECTFF rime avec exigence, pluridisciplinarité et rencontres.

**Exigence :** le Forum ECTFF est intense. Pendant trois jours, les participants assistent à 5 Master Classes et 15 conférences.

**Pluridisciplinarité :** parcours clients, patients, impact de la supply-chain sur le NPS, importance de WhatsApp dans le commerce conversationnel, analyse des émotions dans les conversations téléphoniques via du Speech Analytics, amélioration de l'expérience collaborateurs, IA... quantité de sujets, techniques, expérimentations sont abordés mais présentés d'une façon concrète et pédagogique. Mais on parle également d'expériences olfactives ou de sustainability.

**Rencontres :** elles sont nombreuses durant le Forum, facilitées, grâce à l'équipe dédiée qui organise des one-to-one, en sus des 4 repas que nous partageons.

Parmi les nombreux anciens élèves de Juilliard, Jessica Chastain, Robin Williams, Oscar Isaac ou Philip Glass, qui déclarait dans une interview :

*"I had been out of Juilliard for years, but I used that experience. I think that not having borders is very important." (Q&A With Philip Glass. The Juilliard Journal.)*

Vous avez une question ? Appelez-nous au 01 75 77 24 00. A très bientôt.

**Les sponsors de la 11ème édition de #ECTFF**

**Konecta**

**manifone**

**callity**



**diabolocom**



**foundever**

**Luminess**

**myopla**  
We are you

**RECOCASH**  
services, accompagnement & optimisation de votre Client

**SoCazzo**

**Tagada**  
media

**Vipp**  
Interests

**voxpay**



## #ECTFF Aspects pratiques

**Le Forum débute le mercredi 27 septembre à 13h et s'achève le vendredi 29 septembre à 12h15.**

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

**Dress code :** casual et chic. Le CX Beach Club nécessite de disposer d'un maillot de bain et de baskets. Merci de porter votre badge afin que les rencontres puissent être facilitées, sauf dans la piscine. :) 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). Prévoir coupe-vent.

**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.

**Transport :** le TGV Paris-La Baule Escoublac, qui peut vous emmener sur place, part de la Gare Montparnasse le 27/09 à 9h39, arrivée à 12h50. Le retour est le 29/09, départ à 14h07 pour arriver à 17h22. Une navette est affrétée pour vous transférer à l'Hermitage Barrière. Les billets sont à réserver au préalable auprès de Valentine Quersonnier.

### Contact et inscription :

Mail : [valentine@malpaso.org](mailto:valentine@malpaso.org)  
Tél. : 01 75 77 24 00

## Ils sont venus à la Baule, depuis 2013, date de la première édition :

