Expérience Client/ The French Forum©
11è édition

DO THE RIGHT THING !

#ECTFF
Programme 2023

#ECTFF Bienvenue

Le 27 septembre, à 13 heures, 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 à 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. En 2023, que faut-il faire pour soigner l'expérience patient, voyageur ou visiteur ?

« 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 en moyenne à 5 Master Classes et 15 conférences, chacune de 18 minutes. Cette année, 29 contributions sont attendues.

Pluridisciplinarité : parcours clients, patients, impact de la supply-chain sur le NPS (Net Promoter Score), 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.)

#ECTFF Programme

DO THE RIGHT THING!

Mercredi 27 septembre

13h15-14h45
déjeûner
15h : Ouverture du Forum
Manuel Jacquinet

15h15-19h30

1. CX, parcours d'acquisition clients, fidélisation, la grande disruption
Charles-Emmanuel Berc. Vipp-Interstis.

2. Les programmes de transformation de l'expérience client et leurs résultats
Colorado-Groupe / Konecta. Pierre-Etienne Genain et Thierry Incana.

3.Comment l'acquisition client a-t-elle radicalement évolué ?
Eric Bennephtali, co-fondateur de Tagadamedia.

4. Le *voice analytics*, outil indispensable de la performance commerciale, de la conformité des ventes
Nicolas Panel, co-fondateur de Callity et VIPP-Interstis.

5. IA générative. Comment préparer l'entrainement spécifique d'un modèle LLM ? *(Large Language Model)*
Yasser Jebbari, co-fondateur de Spellz et Axonaut.

6. Les avis clients dans le secteur médical et de la santé. Pièges, faux avis, préjudices

Témoignages, Master Classes

7. L'expérience collaborateurs sans bullshit
Armelle Fichou, DRH de hipto, à moins de trente ans !

8. S'emparer de la voix du client pour transformer l'entreprise
Chloé Kaas, Veepee.

9. Organiser Air Cocaïne a été une sacrée expérience, ce qui m'est arrivé ensuite également
Frank Colin.

19h15-20h15
Dédicace du livre de et photo-call avec Frank Colin.

20h15
Diner
Contribution de Vincent Gufflet, Fnac-Darty.

Programme arrêtée le 26 septembre 2023

Jeudi 28 septembre

8h45-11h45

10. Les 5 défis majeurs à venir de l'expérience client
Laurent Garnier KPAM.

11. Le paiement fluide et sécurisé au Club Med, aussi vital que le collier bar
Karim Ayach et Club Med.

12. KYC et relation client, comment les concilier ?
Nathalie Moreau, Luminess et Groupe Diffusion Plus.

13. *Debt collection in troubled times.*
Le recouvrement de créances performant, éthique
Xavier Monmarché Recocash et Quadient.

14. L'avenir du e-learning, de la relation élève-professeur. L'omnicanal change tout
Williams Montagne CM.com et Superprof.

15. Evaluer et former de façon différenciée les agents de la 1ère ligne
Care to Care et Handicall.

16. Bac blanc expérience client (10 trucs essentiels pour passer en classe prépa)
Michael François, Foundever et Edenred.

Témoignages, Master Classes

17. Grands Jardins, les grands thés à la manière du vin. La radicalité joyeuse
Edouard Malbois, co-fondateur.

18. Gérer et prévenir les incivilités, le soir, à Saint Tropez, en Russie, au VIP Room à l'époque de Jean Roch. De l'intérêt de s'entrainer et de revoir ses process
Frank Colin

13h-14h15
Déjeûner

14h15-17h

19. Recrutement et fidélisation à l'heure de la grande démission
Raphael Linossier J4S, Immopotam et Discover.

20. Bouygues Immobilier automatise ses processus, avec succès
Rémy Marceron, Diabolocom et Bouygues Immobilier.

21. Le numéro 1 mondial du BPO, Teleperformance, collabore avec un opérateur télécom devenu essentiel à beaucoup. Pourquoi ?
Manifone et Teleperformance.

22. Les challenges réglementaires dans l'assurance
Manifone et Weedo it.

23. Comment tenir ses SLA'S lorsque des pics d'activité surviennent ?
Adrien Hugon, Pierre Latscha, co-fondateurs de Onepilot, SNCF Connect et Withings.

24. WhatsApp et visio pour améliorer le *once and done*
Benjamin Picq, Speakylink.

Programme arrêtée le 26 septembre 2023

Jeudi 28 septembre (suite)

17h
Photo Officielle
devant le restaurant Eden

17h15-19h30
Master Class et témoignage

25. Préparation et dégustation de pizzas mémorables avec le triple champion du monde de pizzas : Thierry Graffagnino

Interview de Thierry Graffagnino.

20h15
Diner

Vendredi 29 septembre

9h-11h45
26. Nantes et le grand ouest son éco-système expérience client. Deux régionaux de l'étape expliquent ce qu'il ont appris au terme de 20 ans de métier
Patrice Giraudon, Smart CX. Benjamin Cormerais, Tête à Tête.

27. Les collaborateurs, la symétrie des attentions, ils en parlent, ceux qui font
Amicio et les exemples de Picard Surgelés, American Express, KFC.

28. Monitoring et supervision de l'expérience patients
Manuel Jacquinet, Elsan, Ramsay Santé (tbc).

29. La commodisation des services en IA
Philippe Lecerf.

Clôture du forum
Manuel Jacquinet

13h30
Départ hôtel vers la gare La Baule-Escoublac.
TGV à 14h07

Check-up

Sur demande et réservation : 3 experts français qui ont collaboré avec les plus grandes marques de luxe, de l'hospitalité et du transport auditent, 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.

Programme arrêtée le 26 septembre 2023

#ECTFF Invités d'honneur

Saqr 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.

Quelques marques présentes

Veepee
Chloé Kaas

Fnac Darty
Vincent Gufflet

hipto
Armelle Fichou

Grands Jardins
Edouard Malbois

Club Med
Frederic Calmels

Superprof
Camille Lemardeley

BNP Parisbas Cardif
Victoria Naibo

SNCF Connect
Pierre-Alexandre Charton

Vorwerk
Hélène Duthay

Audika
Agathe Degoix

KPAM
Laurent Garnier

Edenred
Stephane Dany

Axonaut

Bouygues Immobilier

Data One

Dekuple

Diffusion Plus

Handicall

Immopotam

Quadient

Teleperformance

Weedo It

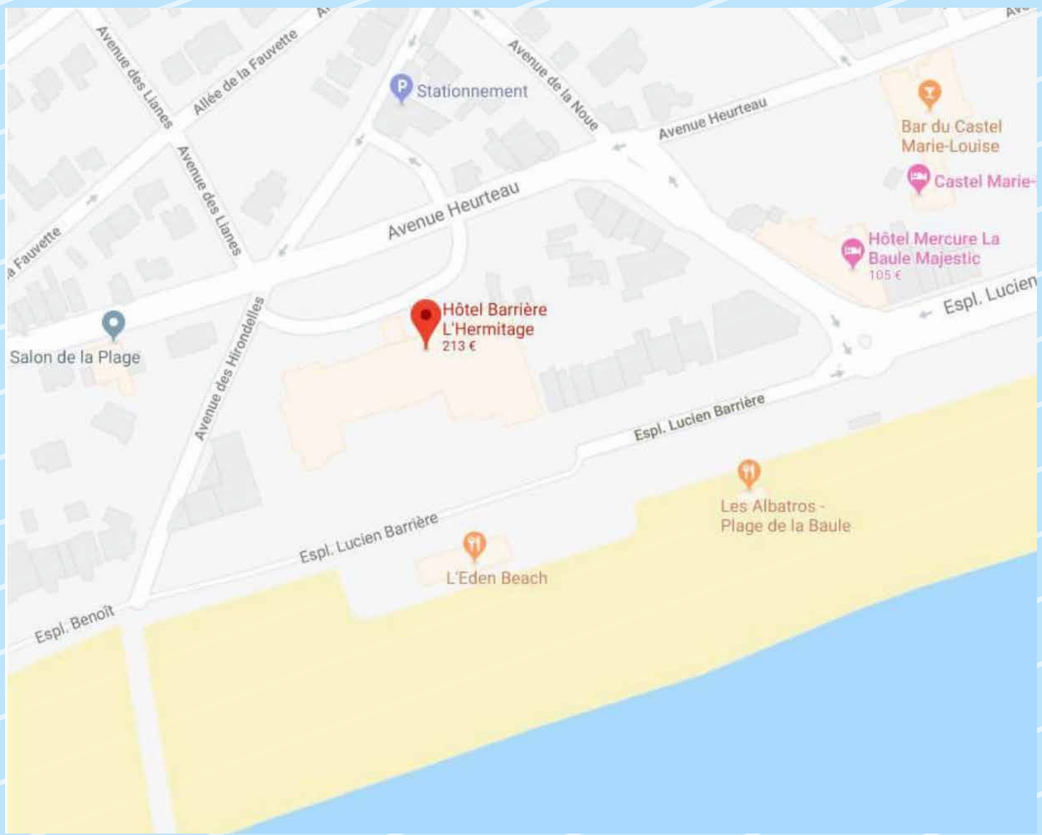
Withings

WTW (Gras Savoye)

#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 Esplanade Lucien Barrière, 44500 - La Baule-Escoublac
www.hotelsbarriere.com



Dress code
Casual chic.
Prévoir un maillot de bain pour ceux qui souhaitent profiter pleinement de la piscine.
Merci de porter votre badge afin que les rencontres puissent être facilitées,
sauf dans la piscine. :)

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**
Téléphone : **07 68 81 92 44**

#ECTFF Les sponsors

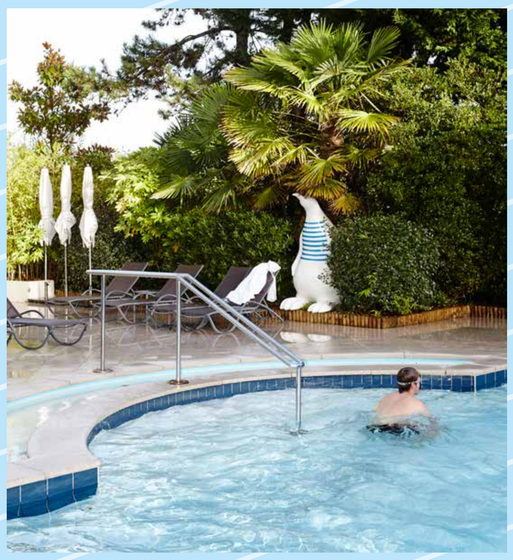
Konecta
manifone
callity.
CM.com
diabolocom
foundever™
J4S interim & recrutement
kpam
Luminess
myopla We are you
Onepilot
RECOCASH Gestion, sécurisation & optimisation du poste Client
Solmezzo
Spellz
Tagada media
Vipp Interstis
voxpay

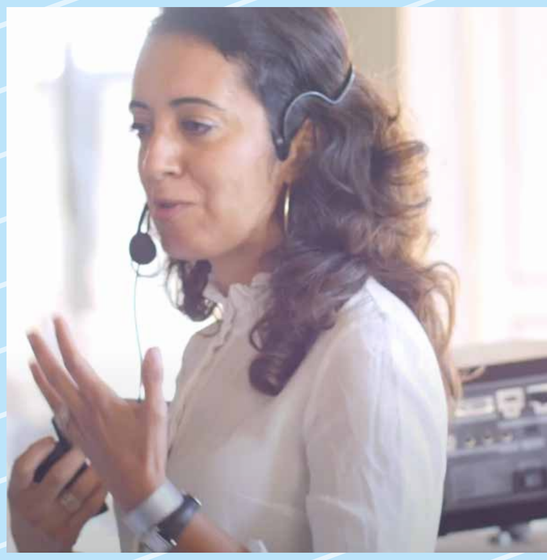
avec le magazine

EN CONTACT

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

AIRFRANCE
AVIA
AXA
camif
Club Med
FDJ
ALTAREA
ARMONIA
CAULAINCOURT paris
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE NANTES
DEVIALET
bricorama
Cdiscount
Cultura
Edenred
eni
Gaz de France
GMF
iDTGV
jenny CRAIG
MAIF
meilleurs agents
NESPRESSO
PARis je t'aime
orange
PARASHOP
Promocash
SAMSUNG
TAXIS BLEUS
MetLife
trainline
LE SLIP FRANÇAIS
SNCF
Sonae
YVES ROCHER
TotalEnergies
OSCARO
VORWERK
VEOLIA





#ECTFF

27 - 29 septembre 2023

Hotel Hermitage Barrière, La Baule