

Expérience Client/ The French Forum 12ème édition

CX
+ UX
+ IA
= NPS^x

#ECTFF

23 - 25 septembre 2024

Hotel Hermitage Barrière, La Baule

hipto



manifone

callity.



opportunity

Le programme

Expérience Client/The French Forum 12ème édition

Programme

Lundi 23 septembre 2024

9h39

TGV 8913 de la Gare Montparnasse

A partir de 11H30

Accueil des participants à l'Hermitage Barrière

13h15-14h45

Déjeuner

Eden Beach

14h45-15h

**Ouverture du Forum ECTFF, 12ème édition :
Acquérir et fidéliser, l'alchimie complexe**

Les passagers clandestins de l'expérience client et collaborateurs.
Avec Manuel Jacquinet, créateur d'ECTFF et Rédacteur en Chef du magazine En-Contact.

15h-15h15

L'agence de voyages immersive

Kaviartech, Michel Ruiz, Pdg.

15h15-15h45

**Transformer chaque penalty en but :
l'expertise, l'empathie et l'autonomie comme clés du succès**

UMR Mutuelle, Guenael Régnier, responsable opérations de gestion et Ino Global, Yves Beaugard, DGA.

15h45-16h15

Pause

16h15-16h 35

**Dans un grand laboratoire pharmaceutique, la fresque de la connaissance client.
Comment casser les silos ?**

Intuiti, Julien Ferrand, Directeur Général.

16h35-17h05

Conformité et performance du démarchage téléphonique en 2024

Pauline Binelli et Léo Hauet, directrice juridique et co-fondateur de hipto.

17h05-17h30

**Les parcours clients dans l'économie circulaire
et la rénovation de produits électroniques**

Interview de Cordon Group, Olivier de Ruggy, Chief Commercial Officer du leader européen du secteur.

17H30-18H30

Séance photos / One to One

19h15-20h

Musique et Quizz

Les Parisiennes, Quatuor de musique à cordes.

20h45

Diner

Expérience Client/The French Forum 12ème édition

Programme

Mardi 24 septembre 2024

8h45-9h45

CX, UX, IA, NPS ... les start-up qu'on a remarquées.

CX & IA : Réduisez le churn et optimisez vos parcours grâce à l'analyse de vos retours clients

Synopsis, Antoine Pezé, co-fondateur.

L'IA et la digitalisation des parcours clients, facteurs de performance et de satisfaction

Comete.ai, la marketplace française de l'expérience client.

Frédéric Donati, PDG.

L'expérience collaborateurs, tiens donc ?

Table ronde

Avec Promel, Philippe Amiel. Cordon Group, Julie Crouzet. Caretocare, Frédéric Szakal.

9h45-10h15

**Découvrez comment améliorer vos taux de ventes par heure
et la joignabilité de vos campagnes d'appels sortants**

Manifone, Thierry Schoone, Chief Revenue Officer et Caretocare, Sylvie Cleyet et Armatis.

10h15-10h30

**La fidélisation des clients, dans le monde du showbiz et du spectacle
Comment gérer des clients tels que Johnny Halliday ou Charles Aznavour ?**

Interview des membres du Quatuor les Parisiennes.

10h30-10h50

La conformité des ventes et l'analyse de la voix du client sont décisifs.

Une entreprise française spécialisée dans le QM (le Quality Monitoring) a changé la donne

Callity, Nicolas Panel PDG et ADM Value, un BPO parmi les plus performants depuis vingt ans.

10h50-11h15

Pause

11h15-11h45

L'acquisition des clients compatible avec la satisfaction

Mon Courtier Energie, une réussite française +

Le secteur de la santé et beauté conseil

Avec Guillaume Rouaud, DG de Mon Courtier Energie,
Ludivine Laurent, PDG de Selective Conseil et Benoit Bourla, PDG d'Amicio.

11h45-12h05

Les enjeux de la joignabilité dans la relation client

Opportunity, Antoine Rigoulet, Key Account Manager
et Mehdi Boudjemay, Key Account Manager. Le cas de Verisure.

12h05

Photo officielle 12ème édition

12H30-14h

Déjeuner

Eden Beach

Expérience Client/The French Forum 12ème édition

Programme

Mardi 24 septembre 2024

14h15-15h15

Il était une fois dans l'ouest
Table Ronde

**Keolis Santé, Nantes Métropole Habitat, Peek'in, Shopopop et Seif
sont cinq entreprises de la région nantaise, qui ont transformé
l'expérience client, patients, citoyens ou y aident**

**Chacune présente son activité, ses réalisations et sa feuille de route
en matière de CX, d'IA d'UX, de NPS**

Avec Sophie Javeleau, directrice de l'expérience et de la satisfaction client Nantes Métropole Habitat.
Sophie de Mascureau, responsable relation client de Keolis Santé.
Jérôme Pasquet, PDG de Peek'in.
Isaline le Guyader, directrice opérations et expérience client de Shopopop
Florian Vannier, PDG de Seif, intégrateur Zendesk
Patrice Giraudon, PDG de Smart CX.

15h15-15h45

L'invité de la dernière heure

15h45-16h15

**Tu seras un bon à rien, la vraie histoire de John Cochet,
charpentier à la Féclaz, en Savoie**

Master class sur l'expérience client et collaborateurs, chez les artisans.
Dédicace du livre de John Cochet.

16h15-16h45

Pause

16h45

Sortie en mer, en Zodiac

dans l'une des plus belles baies du monde.

18h30-20h

Apéro hipto sur la plage au Bar de la Plage
avec Léo et Pauline à la confection des cocktails !

20h45

Diner

Expérience Client/The French Forum 12ème édition

Programme

Mercredi 25 septembre 2024

9h15-9h30

Comment l'utilisation des comportements de paiement dans le process de Recouvrement permet la fidélisation Client

Altisys, Olivier Garnot, Partner.

9h30-9h55

**Le CRM augmenté, une nouvelle pratique du CRM
Les exemples de SFR et d'Europcar**

Dataventure, Diane Lacour, Business director.

9h55-10h20

Alltricks, Decathlon, Intersport, l'expérience et le service client et réparations chez les retailers du vélo et VAE

Benchmark exclusif, par Thibaut Constans.

10h20-11h

Pause

11h 30-12h

Qobuz : Renouveler l'expérience musicale, histoire et succès de Qobuz

Fondée en 2007 et pionnière du son haute qualité, Qobuz est la plateforme musicale française de streaming et de téléchargement, disponible dans 26 pays.

Qobuz, Marc Zisman, directeur musical.

12h-12h15

Clôture du Forum

par Manuel Jacquinet

14h07

Départ TGV vers Paris

Les sponsors



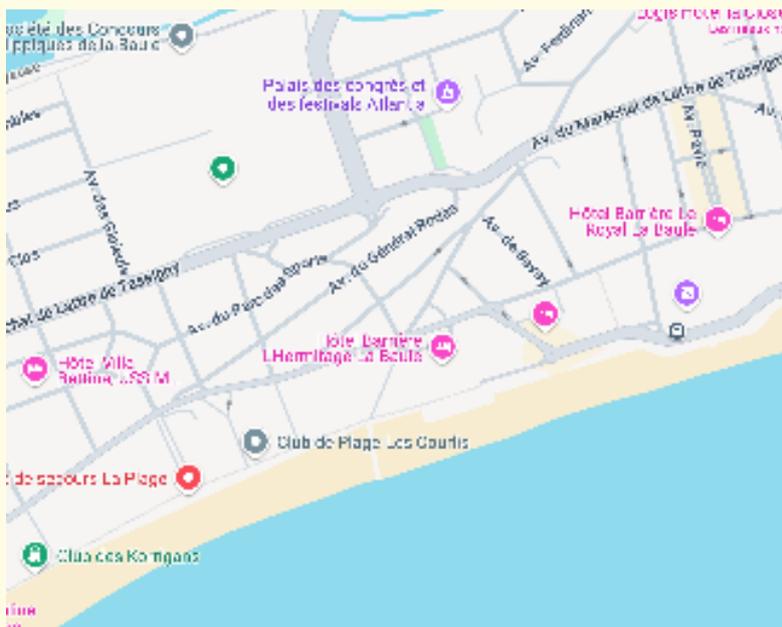
#ECTFF Aspects pratiques

**Le Forum débute le lundi 23 septembre à 13h
et s'achève le mercredi 25 septembre à 12h15**

Lieu du Forum

Hôtel Barrière Hermitage, 5 Esplanade Lucien Barrière, 44500 - La Baule-Escoublac

www.hotelsbarriere.com



Dress code

Casual chic, plus coupe-vent pour la ballade en bateau.
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 23/09 à 9h39, arrivée à 12h50.
Le retour est le 25/09, 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

Les nouveautés de la 12ème édition d'Expérience Client/The French Forum

Manuel Jacquinet, organisateur du forum, les présente :



Le 9H33, le 23/09. Dès opportunités commerciales, dès la Gare Montparnasse

Le Forum débutera un lundi, à 13h mais dès la Gare Montparnasse et le TGV Inoui 8913, qui emmènera les participants à la Baule, nous organiserons des one-to-one, des rendez-vous d'affaire.

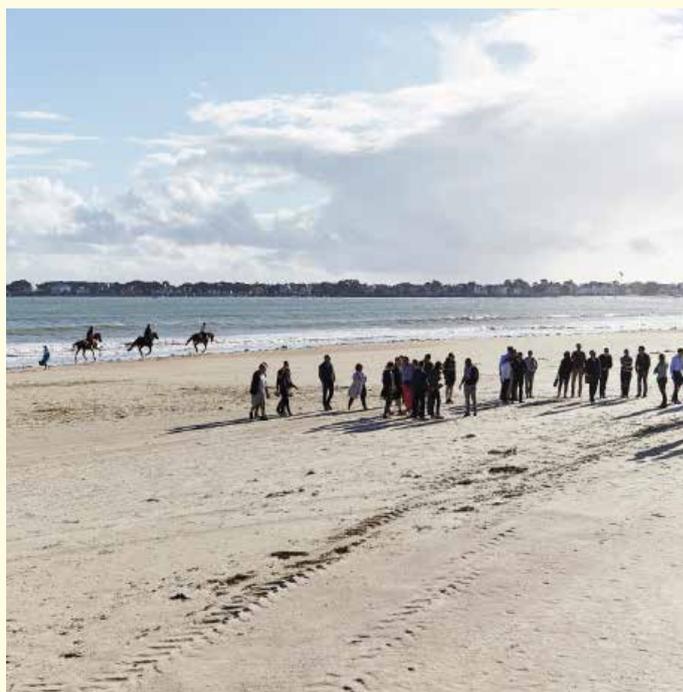


Mardi 24, fin d'après-midi, c'est hipto qui est sur la plage et aux manettes

La Baule est l'une des plus belles baies du monde. Il faut en profiter. Nous avons confié à hipto, le spécialiste des leads intentionnistes, la responsabilité d'animer la fin de journée ensoleillée. Ils ont carte blanche, on a confiance.

Les régionaux de l'étape seront là

Le grand Ouest est riche de PME, start-up, spécialiste des parcours clients et de l'engagement. Un participant régulier du Forum, Patrice Giraudon, de Smart CX, doué et professionnel nous a proposé de sélectionner une demi douzaine de grands professionnels de l'expérience visiteurs, voyageurs et patients dans l'Ouest. Ils participeront à la journée du 24/09, à des conditions négociées*.



John Cochet dédicacera son livre. « Tu seras un bon à rien »

et animera un atelier sur l'expérience client et collaborateurs, option artisanat et professionnels du bâtiment.

On va parler d'eux, ils interviendront*, à la Baule, pour la 12ème édition d'Expérience Client/The French Forum

Le 1er forum exclusivement consacré à l'expérience client, visiteurs, patients, se tiendra cette année du 23 au 25 septembre.

Extraits des thématiques.

Expérience voyageurs et visiteurs

Airbnb, GetYourGuide, Booking, Staycation, TUI.

Le marché des excursions, expériences touristiques et activités pèse 130 milliards d'euros au niveau mondial, et il est très fragmenté. Les plateformes, les voyagistes ou le guide local (qui connaît bien la destination, ses secrets) qui peut effectivement vous proposer des expériences mémorables, immersives, pour profiter de l'âme d'une ville, d'un monument, d'un musée ?

Pendant un an, le magazine En-Contact, partenaire média d'ECTFF, a testé ces vendeurs d'expériences et rend compte de ce *mystery-shopping*.

Air France, Anne Rigail et la relation attentionnée. La facturation des bagages en cabine, sur Transavia.

La compagnie aérienne française emploie plus de 30 cadres supérieurs dans des fonctions de

directeurs de l'expérience client, de « la relation client attentionnée » (sic). Pourquoi ? Qu'ont-ils transformé effectivement au sein des avions, des salons d'attente VIP, dans les parcours client, depuis dix ans, pour améliorer l'expérience passagers ?

Low-cost et service client humanisé sont-ils compatibles ?

Quand Transavia, la compagnie low-cost filiale du groupe Air France, décide de facturer les suppléments bagages, les clients protestent. Mais peut-on continuer à tout offrir lorsque les prix de vente sont déjà bas et le marché contraint ? Isabelle Mirocha, cliente fidèle de la compagnie, s'est plainte de ce changement tarifaire, notamment sur les réseaux sociaux.

Comment gérer au mieux ces escarmouches et la e-réputation ?

Expérience patients /parcours clients

Callity aide Magnolia à vendre des assurances emprunteur, par téléphone, en toute conformité !

Face à des géants anglo-saxons nombreux, la PME française s'est fait une place remarquable, sur un marché bagarré. On peut en effet tirer profit des conversations téléphoniques et de leur retranscription, éviter les ventes non conformes, entendre en direct live la voix des clients. Ce qu'a fait Magnolia, le leader français de l'assurance emprunteur, qui témoigne.

IA conversationnelle, automatisation. Volubile.ai, Kyutai, Feedae, Klark et leurs innovations annoncées.

Tous les directeurs de la

relation client ont reçu la même consigne : diminuer les coûts tout en personnalisant. Mission impossible ?

Les mutuelles croient à l'expérience des assurés et des adhérents

L'une des plus anciennes et prestigieuses a choisi INO, une plate-forme française, pour assurer sa relation client omnicanale.

Alan, l'assureur santé, répond désormais au téléphone et externalise une partie de son service client.

Pourquoi, avec quels prestataires, la réponse par e-mail et via chat suffit-elle toujours ? L'omnicanal peut-il faire abstraction du media téléphone ?





Acquisition et satisfaction, technologie

Manifone. Le démarchage téléphonique, c'est mort ?

On peut continuer de faire de l'acquisition de clients à distance, par téléphone, en sollicitant les prospects au bon moment, en respectant Bloctel, le nouveau

plan de numérotation et la santé des télévendeurs ! Entretien avec un homme convaincu : Lounis Goudjil, PDG de l'opérateur qui équipe les plus grands BPO dans le monde, parce qu'il leur permet d'être plus efficace.

Mesure de l'expérience client. Retail

« Oui, monsieur le client, c'est possible ! »

Histoire et parcours de John Cochet, charpentier couvreur à la Féclaz, en Savoie. Ce qu'un artisan du bâtiment a appris et peut partager sur l'expérience client, collaborateurs. 100% vrai et décapant.

Picard surgelés et la livraison, assurée normalement par Chronofresh.

(Quand ça ne se passe pas comme prévu). La *supply-chain* est décisive dans l'expérience client et son exécution difficile. Le récit d'une livraison initialement ratée, en Savoie. Comment et pourquoi le *wismo*

est devenu un cauchemar dans les services clients (*wismo* : *where is my order* ; où est mon colis ?) ?

Alltricks, Decathlon, Giant, Cyclofix. Qui répare bien et vite les vélos, gravel, VAE ?

Benchmark exclusif des ateliers de réparation vélos dans deux grandes villes françaises Délai d'obtention d'un rdv, tarifs attractifs, compétence des techniciens, à quoi sont sensibles les citoyens qui se sont mis à la bicyclette ? Comment assurer quand il manque des techniciens et qu'il faut du temps pour les former ?

Expérience collaborateurs

Incivilités. La prévention, grâce à la formation.

Au guichet, à la caisse, aux urgences des hôpitaux, elles ont explosé depuis trois ans. Qui sont les spécialistes français de la formation des salariés de la première ligne, qu'apprend-on grâce à eux, faut-il faire confiance aux ex-policiers de la BRI, du GIGN qui

se sont lancés sur ce marché ? Les centres Leclerc, l'AP-HP, la CPAM ont déployé ces formations.

*(Extraits du programme, arrêté au 26/08, non-contractuel).

20 Masterclasses et Ateliers sont animés durant les deux jours du forum, en sus des one-to-one.



#ECTFF
23 - 25 septembre 2024

B
HOTEL BARRIERE
L'HERMITAGE
LA BAULE