

Expérience Client/ The French Forum 13ème édition



#ECTFF
15 octobre 2025
Terrass' Hotel, Paris

Le programme

Expérience Client/The French Forum 13ème édition

Mercredi 15 octobre 2025

Terrass'Hotel, Paris

Programme du forum ECTFF

Du bon pain, des gens pour en servir et engager la conversation, des agents IA conversationnels pour améliorer la joignabilité. Telle est la check-list des bons élèves du retail, des musées ou DNVB, en matière d'expérience client, visiteurs, patients.

Benoit Hénnart, Kamel Saci, Stéphanie Delestre, Yasmine lamarene, Jean-Louis Mochamps, Nicolas Panel etc.. Impliqués et discrets, ils font bouger l'expérience client en France, de façon très concrète.

Le 15 octobre, venez échanger avec eux, lors d'ECTFF, 13ème édition, le forum de l'expérience client, patients, collaborateurs.

Dans un petit village de l'Eure, un maire très impliqué, ancien menuisier d'agencement, rachète des commerces et endette sa commune pour acquérir des commerces de proximité et les relancer. Idem pour le mouvement Bouge Ton Coq. Back Market devrait ouvrir 500 boutiques en France et dans le monde. Au Brésil, WhatsApp est le premier canal de prise de contacts des prospects. Kamel Saci ouvre la plus grande boulangerie de France, à Paris, Leonie Bakery. Le pain, les gâteaux et l'accueil y sont soignés et très bons.

En 2025 et 2026, quelles sont les priorités et recettes efficaces, en matière d'expérience client, collaborateurs, patients ? Qui sont les *doers* à connaître sur ces sujets, en France ?

Créé il y a treize ans par Manuel Jacquinet, l'éditeur du magazine En-Contact et des Cahiers de l'expérience client, le forum quitte la Baule cette année et l'Hermitage Barrière pour s'installer à Montmartre, dans un autre établissement magique, le Terrass'Hôtel. Il n'a pas changé la promesse d'ECTFF et de cette rencontre unique en son genre : je voulais créer la Juilliard School de l'expérience client.



Expérience Client/The French Forum 13ème édition

Mercredi 15 octobre 2025
Terrass'Hotel, Paris

Programme du forum ECTFF

Le programme de la journée s'articule autour de 8 Master-Classes de 30 minutes et d'échanges, de présentations techniques et d'un déjeuner.

1. Pas d'expérience client ou collaborateur fluide et efficace sans directeurs impliqués. Voire des maires !

Les directeurs de l'expérience client et *Chief People Officer* ont un rôle clé à jouer. Courage, soutien effectif de leur direction générale et agilité sont vitaux. Tout comme sont nécessaires des livreurs et des réparateurs. Car l'économie circulaire explose. Focus sur l'exemple de la mairie de Quittebeuf, les épiceries solidaires Bouge Ton Coq et Celio, à Vendin-le-Vieil.

2. Magasins, boutiques de luxe, le grand retour de la proximité, du juste prix et de la prise de rendez-vous

Decathlon s'installe rue de Rennes avec une offre réduite (mobilités douces, fitness, running et *outdoor*) et baisse ses prix. À la Fnac des Champs Elysées, le directeur est joignable par téléphone, si besoin. Chez Ikea ou Apple, afin d'être certain qu'on s'occupe de vous, la réservation d'un créneau est imposée. Les recettes des commerces qui marchent et continuent d'attirer des clients.

3. Retail / Pilotage de la performance

600 boutiques et directeurs de magasins ne peuvent plus se passer de son logiciel **ArcaneMag** est un logiciel SaaS, conçu en France, qui permet de piloter la performance et les plannings, le récapitulatif des ventes (ticket Z), avec un seul outil. Plus besoin d'Excel, de Skello, un seul outil pour tout gérer !



Expérience Client/The French Forum 13ème édition

Mercredi 15 octobre 2025
Terrass'Hotel, Paris

Programme du forum ECTFF

4. Omnicanal/ Au Brésil, WhatsApp est devenu incontournable

Les ventes en mode omnicanal nécessitent de s'adapter aux contextes locaux et de revoir les outils. Au Club Med, au Brésil, tout comme chez Accor, WhatsApp s'est installé comme 1er canal de conversation. **Ino Global** détaille ce qu'il a fait, en Amérique du Sud et en France, chez Metro, Alan, pour aider ces entreprises à rester omnicanales ou le devenir.

5. IA et commerce

Volubile.ai, **Doctolib**, **Amazon**, **AlloBrain**, les IA conversationnelles peuvent améliorer l'expérience de réservation, de prise de rendez-vous, la fiabilité et les délais de réponse des agents. Qui a fait quoi ? Comment repérer les *best doers* dans le domaine en France ?

OceanCall, spécialistes des call-centers témoigne des usages de l'I.A. dans la livraison des colis. **Comete.ai** dévoile comment fluidifier les parcours clients et collaborateurs.

6. Back Market va installer 500 boutiques en France et dans le monde. Mais Paris ferme son dernier lieu d'accueil physique des touristes.

Sur les marchés porteurs, peut-on se passer d'un réseau de boutiques, d'Instagram et de WhatsApp pour engager les prospects ? La première destination touristique au monde, la ville de Paris, a fermé son dernier point d'accueil physique. **Cat-Khe**, trente ans de métier, raconte son expérience dans l'accueil et l'information des touristes de toute nationalité.

7. Avis Clients, écoute de la voix du client

Les dispositifs d'écoute de la voix du client sont nombreux, souvent obsolètes. Mais l'IA, le speech analytics et les avis clients vérifiés sont plébiscités par les meilleurs performers en matière d'expérience client. **Callity**, le discret champion français du *speech analytics* ?

8. Sans rendez-vous. La facilité demeure un atout clé dans les parcours clients.

Chez le coiffeur, pour réparer son smartphone ou dans un grand restaurant, la prise de rendez-vous ou réservation est facilitée par des outils, applications. La prise d'empreintes de CB également s'installe, pour éviter les *no-shows*.



Expérience Client/The French Forum 13ème édition

Mercredi 15 octobre 2025
Terrass'Hotel, Paris

Les modalités pratiques pour participer

Le forum dure une journée, débute à 8H45 et s'achève à 18H15
10 heures de rencontres, 8 master-classes,
un déjeuner au restaurant panoramique Edmond

Modalités d'inscription **ici**

Vous avez des questions ?
mail : contact@malpaso.org
tél. : 07 68 81 92 44

La 13ème édition d'ECTFF est organisée par Malpaso-RCM, en collaboration avec En-Contact et les Cahiers de l'Expérience Client et le soutien actif de nos partenaires.

callity. comete.ai  Konecta

