

Convention-débat Activeo du 14 juin 2012

Le nouveau client est-il vraiment insaisissable ?
 Approche et solutions innovantes pour une relation client à réinventer

Programme de la matinée

L'ensemble des interventions anglaises bénéficieront d'une traduction en simultané.

| | | |
|---|---------------|--|
| | 9h00 | Accueil des Participants |
|  | 9h30 - 9h50 | Ouverture de la Convention, Pourquoi la Relation Client doit-elle se réinventer ? ➤ Joseph Kort, Président & CEO d'Activeo En présence des partenaires institutionnels : AFNOR Certification, AFRC et Editalis. |
|  | 9h50 - 10h20 | Les consommateurs de demain : les nouvelles règles du jeu ➤ Peter Massey, Directeur Général - Budd / Limebridge UK |
|  | 10h20 - 10h40 | Du "Best service is no service" au futur best seller "Customer Happiness" ➤ Bill Price, Président Driva Solutions / Limebridge USA |
|  | 10h40 - 11h00 | Etude de cas, Her Majesty's Revenue & Custom – Ministère des Finances anglais ➤ Témoignage sur la mise en œuvre du « Best service <u>is no need</u> of service » |
| | 11h00 - 11h00 | Pause et échanges |
|  | 11h20 - 12h15 | Table ronde: « Is best service no service or full service? » ➤ Animée par Emmanuel Richard, Directeur Business Consulting - Activeo |
| | 12h15 - 13h30 | Déjeuner (pris sur place) |

Convention-débat Activeo du 14 juin 2012

Le nouveau client est-il vraiment insaisissable ?
Approche et solutions innovantes pour une relation client à réinventer

Programme de l'après-midi

L'après-midi sera dédiée à l'innovation dans le domaine de la Relation Client sous un format d'ateliers thématiques. Ceux-ci sont construits à partir de retours d'expériences d'Activeo et de nos partenaires de l'alliance internationale Limebridge. Les participants pourront s'inscrire à deux des trois ateliers proposés.

| | | |
|---|---------------|--|
| | 13h30 – 14h30 | 1ère session d'ateliers thématiques |
|  | | <p>Atelier 1 : Analyse de la Relation Client et Techniques de Mesure de la Satisfaction</p> <p>Capture et analyse des échanges clients pour une meilleure compréhension de leurs leviers décisionnels : text analytics, speech analytics ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Narendra Ramachandra – Associate President Celtycs ➤ Vincent Lafarge – Manager Conseil Activeo |
|  | | <p>Atelier 2 : Comment la voix du client devient actrice de l'innovation dans les produits et services ?</p> <p>Illustration de démarches réussies reposant sur la participation des clients et collaborateurs dans une dynamique « win –win » : Crowdsourcing, social gaming...</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stephan Pucker – Managing Director Ad Scopum ➤ Brahim Djakour – Manager Conseil Activeo |
|  | | <p>Atelier 3 : Vision 360 pour une expérience client inédite</p> <p>Mobilité et collaboration étendue créent de nouvelles relations où Internet et proximité convergent pour le plus grand bénéfice des clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ David Jaffe – Consulting Director Limebridge Australia ➤ Richard Liria – Manager Conseil Activeo |
| | 14h30 - 14h45 | Pause et échanges |
| | 14h45 – 16h00 | 2ème session d'ateliers thématiques |
| | 16h00 – 16h45 | <p>Quels nouveaux langages pour la Relation Client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontre avec des intervenants d'exception du monde de la culture. |
| | 16h45 | Cocktail de clôture |