

## Table Ronde - Covid-19 : Impacts & enjeux sur la Relation Client (De 9h45 à 10h45)



### Marie-Louis JULLIEN - AMARC

Animateur de l'AMARC (Association pour le Management de la Réclamation Client) depuis sa création, Marie-Louis est un observateur et acteur privilégié de l'évolution du management de l'insatisfaction client.

Au service d'une communauté de 300 entreprises, son ambition : grandir et faire grandir avec passion et humilité. Il est co-auteur de l'ouvrage collectif "Manager l'insatisfaction client ou comment transformer le pépin en pépite®" (Editions Vuibert déc. 2017).



### Thierry SPENCER - L'ACADEMIE DU SERVICE

Directeur Associé de l'Académie du Service, leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client, Thierry Spencer est le créateur du blog Sensduclient.com, auteur et conférencier.

Expert dans le domaine de l'expérience client, il a occupé des fonctions de directeur marketing et directeur de la relation client dans plusieurs secteurs.



### Pascal MONNIER - ORANGE

Directeur Département Expertise Veille et Assistance Multimédia

Service Clients Orange Ile De France

Responsable Expérience Digitale et Agilité

## Table Ronde - Responsabilité Sociétale des Entreprises & Relation Client (De 11h à 12h)



### **Stéphanie BRION – ORANGE**

Directrice Programme Stratégique Immobilier.  
Stéphanie Brion travaille chez Orange France depuis plus de 11 ans. Elle intervient en tant que professionnelle au sein de l'Ecole Sup de Vente, de l'Université de Nanterre et de l'ESE.



### **Mourad ATTARÇA - UNIVERSITE DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES**

Enseignant-chercheur à l'ISM-IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (Université de Versailles SQY). Mourad Attarça est responsable de la Formation Continue de l'ISM-IAE et responsable du Master « Management de la Qualité et Relation Client ». Il est par ailleurs titulaire de la Chaire « Qualité et Relation Client » en partenariat avec La Poste (Direction de la Qualité et Satisfaction Client de la branche Courrier-Colis) et la Fondation UVSQ.



### **Caroline MITANNE - SOURDLINE**

Présidente Directrice Générale chez Sourdline Développement.

Sourdline est au service des sourds depuis 2004. Numéro 1 de la relation client pour les sourds depuis 2008. Des opérateurs sourds et des interprètes diplômés. Un accès gratuit aux services des entreprises par webcam et chat.

## Témoignage - Nouvelles technologies au service du collaborateur (De 14h à 14h20)



### Homéric de SARTHE - PITCHBOY

Homéric de Sarthe est un entrepreneur et intrapreneur. Ouvert sur le monde, il a vécu pendant 7 ans en Chine et parle couramment mandarin.

Aujourd'hui CEO de PITCHBOY, il possède une solide expérience dans plusieurs secteurs, principalement la formation, les nouvelles technologies, le développement produits, le conseil aux entreprises et la gestion des ressources humaines.

## Témoignage - Digital & Relation Client (De 14h20 à 14h40)



### Serge ROCCO - GREEN CONSEIL

Chef d'entreprise, GREEN Conseil.

Fondateur d'une société de conseil en transformation des entreprises. Accélération de la croissance et optimisation des performances et pilotage de projets.

Enseignant SUP de PUB & Digital College La Défense & Université Paris Saclay.



### Ludovic LEGENDART - GREEN CONSEIL

CTO & Consultant Expert Digital depuis plus de 11 ans. Passionné par l'innovation, Ludovic s'est spécialisé dans la gestion de projets digitaux, l'accompagnement à la transformation numérique et la mise en œuvre des technologies qui jalonnent le cycle de vie d'un projet digital (du développement à la gestion des infrastructures techniques).

## Témoignage - Satisfaction client & Formation des collaborateurs (De 14h40 à 15h)



### Errol ALLEN - EA CONSULTING

Consultant en opérations, conférencier, auteur et expert en service client, Errol fournit des conseils pratiques et des solutions issus de plus de 25 ans d'expérience pratique. Il possède une perspective multi-facettes des organisations à travers les différents postes qu'il a occupés pendant son mandat au sein d'entreprises telles que ADT Security Systems, TCI Cablevision, The Houston Post, Excel Communications, e-talk et GEICO Insurance. Du téléphone au terrain, Errol a lui-même servi les clients et comprend qu'une orientation « systèmes » est cruciale pour fournir un excellent service client.