

Nos intervenants



Sophie Hassan est experte dans la conception et le développement de nouvelles entreprises. Elle possède une connaissance approfondie des nouveaux services de mobilité des passagers urbains et des modèles économiques innovants pour les opérateurs de transport.



Jeffrey Jouannet est passionné par l'innovation et la stratégie dans le secteur de la relation client. Il travaille depuis plus de 15 ans, pour des start-ups cherchant à exploiter les nouvelles tendances de l'expérience client en France et à l'étranger.



Xavier Fisselier est le co-fondateur et CMO de HelloMyBot, une société française basée en Catalogne, spécialisée dans les technologies vocales et la génération de langage naturel



Eve Colombel experte en relation client, elle cherche à fidéliser les clients et les collaborateurs grâce à un outil de Quality Monitoring au sein de l'entreprise Campings.com depuis janvier 2020.



Vincent Bruart possède 20 ans d'expérience dans l'agroalimentaire qui font de lui un spécialiste du marketing produit. Son ambition au sein de Confiserie du Nord (groupe Sucralliance) est de rédéployer ses marques et de définir des nouvelles stratégies d'innovation produits.



Marie-Louis Jullien est animateur de l'AMARC depuis sa création, il est un acteur privilégié de l'évolution du management de l'insatisfaction client.



Pierre Volle est un expert de l'amélioration des relations entre les organisations et leurs clients, l'élaboration de stratégies client. Il est depuis plus de 15 ans professeur de Marketing spécialisé en Customer Management à l'Université Paris-Dauphine.



Gaëtan Maillet travaille depuis 20 ans au sein de Décathlon et est actuellement, Leader de Projet EasyReturn. Ce projet permet de revoir la manière de faire un retour produit omnicanal chez Décathlon autour de l'expérience client



Julien Hervy accompagne les organisations dans la conception et la mesure de l'expérience client à travers la mise en place de programmes de Feedback Management et modélisation des flux de données.



Maria Claudia Alvarez est manager avec une vaste expérience dans les négociations internationales. Spécialisée dans le domaine de la réorganisation, de la mondialisation des achats et de la chaîne d'approvisionnement. Elle a de l'expérience dans des contextes de gestion et de transformations multiculturels et transversaux. Elle est aujourd'hui Vice Présidente Innovation chez Total.