

# INNOVATION ET DIGITALISATION AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

LE 14 JANVIER 2021



Le groupe projet **Collab'Event** du Master Management, Relation Client, Digital et Qualité de l'ISM - IAE Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines a l'immense plaisir de vous inviter à une journée thématique sur les **enjeux de la relation client**, du **digital** et de **l'innovation**. Ce sera l'occasion d'aborder les stratégies mises en place par les entreprises afin de réinventer la relation client à travers le regard et l'analyse de nombreux experts

# PROGRAMME

---

A partir de 9h30



**Introduction et mot d'accueil par**

**Gilles Rouet** - Directeur de l'ISM-IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

A partir de 10h



**L'enjeu de l'innovation pour l'expérience voyageur**

**Sophie Hassan** - Directrice Marketing, Expérience Client et Innovation, Ile de France



**La stratégie omnicanal : un levier pour renforcer l'accessibilité des marques**

Table ronde

**Marie-Louis Jullien** - Délégué général 

**Pierre Volle** - Professeur, Université Dauphine 

**Gaëtan Maillet** - Leader Easyreturn 



**La culture client à l'international**

**Jeffrey Jouannet** - Consultant en stratégie d'expérience client et innovation de la relation client



**Le Quality Monitoring, KESAKO ?**

**Eve Colombel** - Responsable Qualité Call Centers 



# PROGRAMME

A partir de 14h

**QUIZZ** - Testez vos connaissances et affrontez les autres participants



**L'innovation au service de la relation client**

**Vincent Bruart** - Directeur Commercial et Marketing



**Le futur des agents conversationnels**

**Xavier Fisselier** - Co-founder & CMO



**La mesure de l'expérience client**

**Julien Hervy** - Expert Expérience Client & Feedback Management



**Accélérateur Digital en entreprise : The Bootcamp !**

**Maria Claudia Alvarez** - Vice President Innovation



**Conclusion de la journée**

**Mourad Attarça** - Responsable du master Management de la Relation Client - ISM-IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

**Adeline Fedrizzi** - Associée au cabinet GREEN Conseil et enseignante-associée à l'ISM-IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

**Agnès Van Nhi** - Coach professionnelle et enseignante à l'ISM-IAE Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

# 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.

# PRESENTATION DE L'EQUIPE

---

Nous avons l'opportunité et le plaisir pour cette seconde et dernière année de Master Marketing -Vente parcours Management, Relation Client, Digital et Qualité (MRC), d'être sollicitées pour la mise en œuvre de différents projets événementiels orientés autour de nos métiers.

Notre principal objectif consiste à mettre en avant les domaines de la relation client, du digital et de la qualité, base de notre formation. Nous comptons alimenter les réflexions autour de la relation client, son importance actuelle et future à travers le thème de l'innovation et de la digitalisation.



**Margaux Cambray**  
Chargée qualité de service



**Laura de Hollander**  
Chargée de projet Certification



**Estefania Aguirre**  
Business Analyst



**Nina Cazin**  
Cheffe de publicité Junior



**Habibatou Coulibaly**  
Ingénieure Assurance,  
Qualité, Production



# Modalités d'inscription et de connexion à la session

Toutes les séquences de cette journée de la Relation Client se dérouleront sur une session ZOOM

- Pour vous inscrire au Webinaire cliquez sur le lien suivant : [Ici](#)
- Pour accéder au webinaire cliquez sur le lien suivant : [Ici](#)

## Utilisation de la plateforme ZOOM :

- Vérifiez que votre micro et que votre caméra soient bien coupés
- Les séquences seront enregistrées automatiquement ; il est nécessaire de donner votre accord (fenêtre) pour participer à la session
- Il est possible de poser des questions ou de faire des remarques via la fonction "chat" (en bas à droite de l'écran).
- Nous prendrons en compte vos questions et vos commentaires pour la partie débat en fin d'intervention.