

# UVSQ

université PARIS-SACLAY

## REDIFFUSION DE LA JOURNÉE WEBINAIRE DE LA RELATION CLIENT ET SES TENDANCES

Vous souhaitez découvrir ou revoir certaines interventions de notre Journée ? L'équipe Collab' Event, dans le cadre du Master 2 de Management – parcours Qualité et Relation Client de l'IAE-ISM UVSQ et l'école Sup de Vente, vous partage des liens permettant d'accéder, en différé, aux rencontres et témoignages d'experts autour de la Relation Client et ses tendances, ayant eu lieu le 02 Juin 2020 sous format webinaire.

rediffusion de l'événement du 2 juin 2020 de 9h30 à 15h15

**En ligne**

Cette Journée webinaire sur la Relation Client et ses tendances a permis la rencontre d'experts autour de problématiques communes et actuelles dans la Relation Client, telles que l'Expérience Client, la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et les Innovations Technologiques.

### **Mot d'ouverture**

*Avec Gilles Rouet*

mot d'ouverture.pdf

### **Table ronde - Covid-19: Impacts & enjeux sur la Relation Client**

*Avec Marie-Louis Jullien, Thierry Spencer, Pascal Monnier*

CR\_Table ronde n°1.pdf

### **Table ronde - Responsabilité Sociétale des Entreprises & Relation Client**

*Avec Stéphanie Brion, Mourad Attarça, Caroline Mitanne*

CR\_Table ronde n°2.pdf

### **Témoignage : Nouvelles technologies au service du collaborateur**

*Avec Homéric de Sarthe*

CR\_Pitchboy.pdf

Support de présentation : Nouvelles technologies au service du collaborateur\_Pitchboy.pdf

### **Témoignage : Digital & Relation client**

*Avec Serge Rocco, Ludovic Legendart*

CR\_GREEN Conseil.pdf

Support de présentation : Digital & Relation Client \_GREEN Conseil.pdf

## **Témoignage : Satisfaction Client & Formation des collaborateurs (EN)**

*Avec Errol Allen*

CR\_EA Consulting\_EN.pdf

CR\_EA Consulting\_FR.pdf

Support de présentation : Taking care of your employees for a better customer experience\_EA Consulting.pdf

## **Conclusion**

*Avec Mourad Attarça, Adeline Fedrizzi, Agnès Van Nhi*

conclusion.pdf

Nos intervenants.pdf

Liens et références mentionnés lors de la Journée.pdf

Nous remercions chaleureusement chaque intervenant, l'ensemble des acteurs nous ayant permis de rendre cette journée possible, ainsi que tous les participants !

## **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

**Retrouvez le groupe projet sur les réseaux sociaux :**

Twitter @event\_collab

LinkedIn Master MQRC/MQCA

**Contact :**

Equipe Collab' Event : collab.event.uvsq@gmail.com