



### **Lancement de l'Agora des directeurs de la relation client Liban**

29-12-2010 | par M.-J. D. | source: L'Agora des Directeurs de la Relation Client

**Mots clés :** Christian Bejjani, Agora des Directeurs de la Relation Client, Agora

L'Agora des directeurs de la relation client a été lancée au [Liban](#). Ce club, né en France en avril 2006, a pour objectif de favoriser l'échange et la transmission de savoir-faire entre les différentes personnes chargées de la relation client au sein des grandes entreprises.

« L'Agora en France est dans une logique de développement à l'international, et le Liban est leur première destination », explique Christian Bejjani, directeur du service client à CET Holding-Alsumaria Group, et président de l'Agora au Liban. D'autres clubs sont prévus en Tunisie, au Maroc, et en Espagne.

« Le Liban est un pays de services, donc de relation client, mais celle-ci est peu organisée, explique Christian Bejjani. Rares sont les compagnies qui ont une personne dédiée à la relation client; les PDG, directeurs commerciaux et marketing qui s'en occupent ont besoin d'échanger et d'obtenir des compétences, que ce soit en termes de procédures, de CRM (Customer Relationship Management, gestion de la relation client, NDLR), etc.»

L'implantation de l'Agora au Liban s'est faite à la suite de la rencontre de Christian Bejjani avec le président de l'Agora France au salon Arabcom en mai 2010. L'Agora y était invitée par son partenaire Vocalcom (également partenaire de l'Agora au Liban), une entreprise qui fournit des solutions pour les centres d'appel.

Le club organisera au moins cinq rencontres par an (l'objectif est de huit), avec des intervenants français et libanais. Les membres du club ont en plus accès à tout le réseau de l'Agora des directeurs de la relation client (soit environ 105 personnes) via un site Internet qui dispense conseils et expertises.

L'Agora des directeurs de la relation client appartient au réseau Agora fonctions, qui regroupe 16 clubs de décideurs exerçant la même fonction au sein d'une entreprise de plus de 500 salariés. Les clubs comptent 1 200 membres à travers toute la France.