



AGORA DES DIRECTEURS  
DE LA RELATION CLIENT



Une communauté d'Agora Fonctions



*Le 1<sup>er</sup> réseau français de cadres dirigeants  
constitué de 16 communautés dédiées aux fonctions des  
entreprises publiques et privées de + 500 salariés.*



Friendly Partners :

Media Partner :

**ACEMIS**  
anticipative customer experience management

**ADM**  
Value

**Elia** Consulting

**VOCALCOM**  
Connecting to Customers

Relation  
**Client**

Fournisseur officiel des équipes d'accueil :

**ASC**



- Présentation Agora Fonctions page 3
- Le comité de pilotage page 4
- Fonctionnement page 5
- Exemples de thématiques abordées lors des précédents RDV page 6
- Les membres page 7
- Les partenaires page 8
- Tarifs d'adhésion page 9
- Annexes
  - ✓ Le comité de pilotage Libanais page 11
  - ✓ Le comité de pilotage du Nord page 12



AGORA DES DIRECTEURS  
DE LA RELATION CLIENT

est l'une des 16 communautés



AGORA Fonctions  
Ensemble, trouvons les meilleures solutions



Forte de ses 7 années d'expérience et de ses 1200 membres, Agora Fonctions permet aux décideurs exerçant la même fonction au sein d'une entreprise de + de 500 salariés, de créer un lieu permanent d'échanges et de partages d'expériences pour mutualiser leurs compétences et trouver ensemble les meilleures solutions.

Pour plus d'informations : [www.agorafonctions.com](http://www.agorafonctions.com)

Les communautés Agora Fonctions : Paris – Lyon – Bordeaux – Lille – Beyrouth – Bruxelles





# Le comité de pilotage National



## CO-PRESIDENTS



**Philippe LAULANIE**  
*Responsable Distribution Retail Banking*  
**BNP PARIBAS**



**Cédric MATHE**  
*Directeurs des Opérations et de la Relation Adhérent*  
**GRUPE BERRI**

## VICE-PRESIDENT



**Daniel ARANDEL**  
*Directeur Développement des canaux vente externes*  
**GRUPE LA POSTE**

## MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE



**Fabrice ANDRE**  
*Directeur de la Relation Client*  
**AMEA**  
**ORANGE**



**Julien MOREL**  
*Directeur des opérations*  
**NESPRESSO FRANCE**



**Nathalie DERYCKX**  
*Responsable Relation Client*  
**GEFCO**

Tous les membres du club s'engagent à mettre en place des actions visant à créer des synergies entre tous. Défendre des valeurs fortes en garantissant l'épanouissement et la reconnaissance de notre métier et de ses valeurs est un objectif que nous nous engageons à tenir.



L'Agora des Directeurs  
De la Relation Client,  
c'est :

- **8 rendez-vous** par an en format « Dîner-Débat ».

- Un **site internet** sur la vie du club :  
**[www.agorarelationclient.com](http://www.agorarelationclient.com)**

*(espace sécurisé : annuaire des membres, nationaux, régionaux et au Liban, mini-cv et présentations des invités d'Honneur 360°).*

- **Une carte de membre**  
avec des offres privilégiées  
*(Taxis bleus, Hôtels & Préférence, etc.).*

Déroulé d'une soirée :

**19H45 :** cocktail d'ouverture  
**20H20 :** Introduction par le Président du club  
**20H30 :** Intervention de l'Invité d'Honneur  
**20H50 :** Dîner et Echanges avec ses pairs  
**22H30 :** Fin de la soirée

- **Au quotidien, solliciter la communauté (membres nationaux, régionaux et au Liban sur une problématique grâce à :**

- ✓ La question-flash
- ✓ L'atelier-flash
- ✓ **L'annuaire électronique sécurisé des membres**

- **Des infos-flash** pour communiquer avec la communauté  
*(infos du club, du comité de pilotage, des partenaires, etc.).*

- **Des 360° :** Restitution de la vision de l'Invité d'Honneur après chaque rendez-vous.



## Exemples de thématiques abordées lors des précédents RDV



- « **L'Esprit de Service, levier de différenciation stratégique de la relation client** »

Avec **Xavier QUERAT-HEMENT**, Directeur de la Qualité, de la Maîtrise des Risques et du Développement Responsable de l'enseigne **La Poste** et **Ralph HABABOU**, Directeur du cabinet **PBRH Conseil** et cofondateur de la chaîne **Columbus Café**.

- « **Le bon usage de l'Art Oratoire au sein des plateformes Service Clients** »

Avec **Stéphane ANDRE**, Metteur en scène, auteur, formateur et Fondateur du cabinet **Stéphane André Conseil**

- « **La relation client à l'extrême** »

Avec **Monsieur Xavier**, Assistant personnel de **VIP d'Europe de l'est**

- « **Incarner des valeurs et réussir** »

Avec **Hugues REINER**, Chef d'orchestre et coach d'entreprise

- « **Opportunités et limites de l'offshoring** »

Avec **Samuel DAIRAY**, Consultant Senior de **COLORADO GROUPE**

- « **DRC, DSI : gérer ses projets avec humour** »

Avec **Serge GRUDZINSKI**, Président-Directeur-Général en Chef de **HUMOUR CONSULTING GROUP**





## Les membres nationaux, régionaux et Libanais



*Tous les membres sont obligatoirement des Directeurs de la Relation Client.*

*Tous les membres sont issus d'un groupe ou d'une entreprise + de 500 salariés.*

*Tous les membres valorisent le travail d'équipe pour gagner du temps et trouver les meilleures solutions.*

### Les sociétés membres



3 SUISSES  
ABC  
AIR FRANCE  
AIR LIQUIDE  
ALCON FRANCE  
Allianz SNA  
ALLO TAXI  
ALSUMARIA – CET GROUP  
APROLIS - GROUPE MONNOYEUR  
ARVAL  
BANKERS  
BANQUE LIBANO FRANCAISE  
BIRDS CONSEIL  
BNP PARIBAS  
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE  
BOUYGUES TELECOM  
CANON FRANCE  
CARREFOUR SERVICE CLIENTS  
CASH UNITED  
CASTORAMA  
COFIDIS  
COLIPOSTE  
COMMERCIAL INSURANCE  
DECATHLON  
DHL EXPRESS  
DIRECT ASSURANCE  
DIRECT ENERGIE  
EDENRED  
ELBEE  
ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE  
EPSON FRANCE  
FEDEX

FIRST BROADCASTING SERVICES  
FIS  
FLY EXEC – M1 HOLDING  
FRANCE 3  
GDF SUEZ  
GEFCO  
GEM  
GO VOYAGES  
GROUPE BERRI  
GROUPE LA POSTE  
HARMONIE MUTUALITE  
HÔTELS & PREFERENCE  
HSBC FRANCE  
IKEA  
INFOPLUS SARL  
LA BANQUE POSTALE  
LA FRANCAISE DES JEUX  
LA POSTE  
LA POSTE TELECOM  
LA REDOUTE  
La voix du nord  
LCL  
LEROY MERLIN  
LIBANPOST  
L'OREAL  
MACSF  
McDonald's Lebanon  
MEETIC  
MISSION NATIONALE RELATION CLIENT  
MONABANQ  
MONDIAL ASSISTANCE France  
NATIONAL CITER  
NATURE ET DECOUVERTES

NESPRESSO FRANCE  
NESTLE WATERS  
ORANGE  
OSCARO  
PAGES JAUNES LIBAN  
POWEO  
PREVADIES  
PSA PEUGEOT CITROËN  
RATP  
RENAULT  
RICOH FRANCE  
RICOH FRANCE S.A.S.  
RUE DU COMMERCE.COM  
SAGEMCOM  
SAUR  
SERVICES FINANCIERS PASS (S2P)  
DU GROUPE CARREFOUR  
SHOWROOMPRIVE.COM  
SODETEL  
SODIS  
SOFITEL-LE-GABRIEL  
SONY FRANCE  
SPIE COMMUNICATIONS  
SSL HEALTHCARE FRANCE  
SWISS LIFE  
TAXIS BLEUS  
TOTAL  
TOTAL FRANCE  
TRANSPOLE  
VOYAGES-SNCF.COM  
WARNER MUSIC FRANCE  
WELDOM  
XEROX  
YVES ROCHER



**ADM VALUE** se positionne en fournisseur de solutions de centres de contacts 24/24 et 7J/7.

Pionnier dans la gestion de la relation clients depuis le Maroc et Madagascar, **ADM VALUE** est la référence métier par sa compréhension des problématiques clients et par l'apport de solutions efficaces et rentables. Nos opérations sont toujours réalisées dans le strict respect des valeurs éthiques et sociales.



Créé en 2000, **ACEMIS** est une Société de Conseil spécialiste de la transformation par l'expérience client.

### Nos enjeux

- Faites de vos clients vos meilleurs promoteurs
- Différenciez-vous par la qualité de l'expérience vécue par vos clients
- Imaginez et déployez les nouvelles approches multicanal
- Suscitez l'enthousiasme de vos équipes pour satisfaire vos clients

Fournisseur officiel des équipes d'accueil :



**VOCALCOM** est un éditeur de suites logicielles conçues et optimisées pour le service client multicanal, intégrant appels téléphoniques, SMS, E-mail, appels vidéo, web-contact, réseaux sociaux, points de ventes et la gestion du client nomade. L'architecture virtualisée de ses solutions permet aussi bien leur exploitation sur le Cloud que leur intégration sur toutes les plateformes IP du marché.



Catalyseur d'ambitions, **Elia Consulting** est une société de conseil en stratégie opérationnelle nouvellement créée, spécialisée dans les projets de transformation des entreprises.

Ces projets modifient en profondeur le business model, l'offre, l'organisation et les processus de ces entreprises, et nécessitent une approche systémique pour en mesurer toute la portée.

Partenaires média





**L'adhésion est annuelle, se fait à titre individuel et n'offre pas la possibilité d'être remplacée.**

Deux formules d'adhésion :

### CARTE SINGLE

*Cette formule est individuelle et n'offre pas la possibilité d'être remplacé.*

Montant HT  
**420,00 €**

Montant TTC  
**502,32 €**

### CARTE LIBERTY

*Cette formule vous permet d'être accompagné par l'un de vos collaborateurs et/ou confrères.*

Montant HT  
**840,00 €**

Montant TTC  
**1 004,64 €**

Pour tout complément d'information :

Contactez le pôle Relation Membre au **01 73 73 93 58**

ou par mail [relation-membre@agoraclubs.fr](mailto:relation-membre@agoraclubs.fr)

Les demandes d'adhésion sont validées par le Comité de Pilotage du club.





# Annexes





# Le Comité de Pilotage Libanais



## PRESIDENT



**Christian BEJJANI**  
*Customer Service Director*  
CET GROUPE- ALSUMARIA GROUP

## MEMBRES DU COMITE DE PILOTAGE



**Roger ZACCAR**  
*AGM In Charge of Customer Service*  
COMMERCIAL INSURANCE



**Ronald ZIRKA**  
*Directeur Marketing*  
BANQUE LIBANO FRANCAISE



**Élie NAMMOUR**  
*General Manager*  
EDENRED



## Le Comité de Pilotage du Nord



### PRESIDENTE



**Maria FLAMENT**  
*Responsable Voix du Client*  
**LEROY MERLIN**

### VICE-PRESIDENT



**François COMTE**  
*Responsable Relation Client*  
**LA REDOUTE**

### MEMBRE DU COMITE DE PILOTAGE



**Pierre VILLENEUVE**  
*Country Customer Relation Manager*  
**IKEA**

