

L'expérience client, investissement gagnant- gagnant pour le client et l'organisation

Réunion animée par Rodolphe ANDRE,
Groupe APRIL

membre du conseil d'administration de l'Afope

**Investir dans une expérience client plus fluide bénéficie autant au client qu'à l'organisation.
C'est ce qu'illustreront les trois interventions du jour.**

Les échanges s'organiseront autour des témoignages de :

Brigitte MINETTE-TIBERGHIE,
Responsable Mission Qualité et Innovation
MINISTERES ECONOMIQUES ET FINANCIERS

Un témoignage sur la problématique d'accessibilité de l'accueil téléphonique et les solutions (souvent digitales et innovantes) mises en place.

Brigitte MINETTE-TIBERGHIE sera accompagnée de **Yan TAMALET**, de l'agence **GreenBureau**, fournisseur de solutions déployées par les ministères.

Yvan AGNES,
Directeur Relation Client & VPC de NEOPOST
Et **Armelle LE BRUN**,
Directrice commerciale et relation clientèle Voyages
Loisirs de France LOISIR

Un témoignage sur les apports du *home shoring*, ou comment utiliser un réseau d'agents à domicile pour renforcer ses ressources ponctuellement, voire : pour repenser son organisation afin d'en maximiser le rendement tout en garantissant une qualité de service optimale.

Yvan AGNES sera aussi accompagné de **Yoann FAUDY**, Directeur commercial de la **société Eodom**, leader du home shoring en France.

RÉUNION MENSUELLE
**Jeudi 17 mars 2016 de
14h à 17h**

Caisse des dépôts

15, Quai Anatole France 75007 Paris

RER C : Musée d'ORSAY

Métro Solférino/Assemblée Nationale

Jean-François BOUTOUX
Responsable service PEPS
(Projets, Efficacité des Processus et Solutions)
CREDIT AGRICOLE ANJOU-MAINE

Un témoignage sur la certification iso 9001 du traitement des réclamations, de la phase de conception à son exploitation opérationnelle. Avec un double intérêt : un focus sur la démarche de certification en elle-même, et bien sûr les bénéfices du process.

Michel CANON

L'expérience client, investissement gagnant- gagnant pour le client et l'organisation

Réunion animée par Rodomphe ANDRE

Groupe APRIL

membre du conseil d'administration de l'Afope

RÉUNION MENSUELLE
Jeudi 17 mars 2016
de 14h à 17h

Caisse des Dépôts

15, Quai Anatole France

75007 Paris

RER C : Musée d'ORSAY

Métro Solférino/Assemblée
Nationale

Merci de vous inscrire sur votre es-

pace privé sur notre site : www.afope.org

ou bien de nous retourner cette fiche d'inscription **au plus tard le 15 mars 2016 à :**

Michel Canon - Afope

Par fax : **01 42 79 52 32**

Par e-mail : michel-canon@wanadoo.fr ou dg@afope.org

Prénom, Nom

Société

Participera au séminaire Oui Non

Sera représenté ou accompagné par

Prénom, Nom

Prénom, Nom

Prénom, Nom

Prénom, Nom

Cette invitation vous est transmise par