




Agora des Directeurs Expérience Client PARIS

UNE COMMUNAUTE DU RESEAU  Agora
Managers
GROUPE

1^{er} outil professionnel des managers d'ETI, des grandes entreprises et Groupe (public, privé)

Réseau constitué de 14 communautés de métiers

Retrouvez votre club sur l'appli Agora Fonctions :



www.agorarelationclient.com



Friendly Partners :

Institutional Partners :

Media Partners :





Unis pour l'excellence !

Depuis 18 ans, le groupe accompagne les managers de grandes entreprises en apportant **des solutions et des outils pour que chacun reste performant dans l'exercice de son métier.**



Agora Managers
FORMATION

Des formats courts d'une demi-journée, et du livrable.



Agora Managers
CLUBS

www.agoramanagers.TV

+ de 200 Invités d'Honneur
+ de 200 RDV Club
+ de 10 000 Participations



AGORA MÉDIAS
ÉDITEUR DE PRESSE

www.agoramedias.com

5 médias d'information



Plus de 100 000 abonnés



Agora Managers
EVENTS

www.agoramanagers-events.com

6 grands rendez-vous annuels prestigieux qui rassemblent l'écosystème d'un métier.
Plus de 1 500 participants



14 communautés
et 28 clubs Agora
Managers Clubs



Pour plus d'informations :
www.agoramanagers.fr



#AgoraManagers

Le concept d'Agora Managers Clubs est : « Unis pour l'excellence ! »

Ne plus être seul dans l'exercice de sa fonction et privilégier un mode collectif pour s'assurer de **prendre les meilleures décisions pour son entreprise**, c'est la solution que propose le réseau Agora Managers Clubs. Forte de ses 18 années d'expérience et de ses 14 communautés, Agora Managers clubs est le **premier réseau phygital de managers métiers**, exerçant la même fonction au sein d'une ETI ou d'une grande entreprise publique ou privée.

Agora Managers Clubs se veut être un véritable outil professionnel relationnel



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.

Nous veillons au développement de notre club !

N'hésitez pas à nous contacter par mail pour avoir plus d'information sur le club.

Membres du Comité de Pilotage

Présidente



Nathalie NAHMIAS

Directrice de la Relation Client
DPD Groupe
nathalie.nahmias@dpd.fr



Nicolas BASRI

Directeur performance et expérience
client
CARREFOUR



Frédéric BERNARD

Directeur Business Unit
CHRONOPOST HEALTHCARE



Ludovic BEAUDOUX

Directeur Relation Client
KÄRCHER France



Priscilla CUVELIER-REINHART

Directrice Satisfaction Client
NEXITY

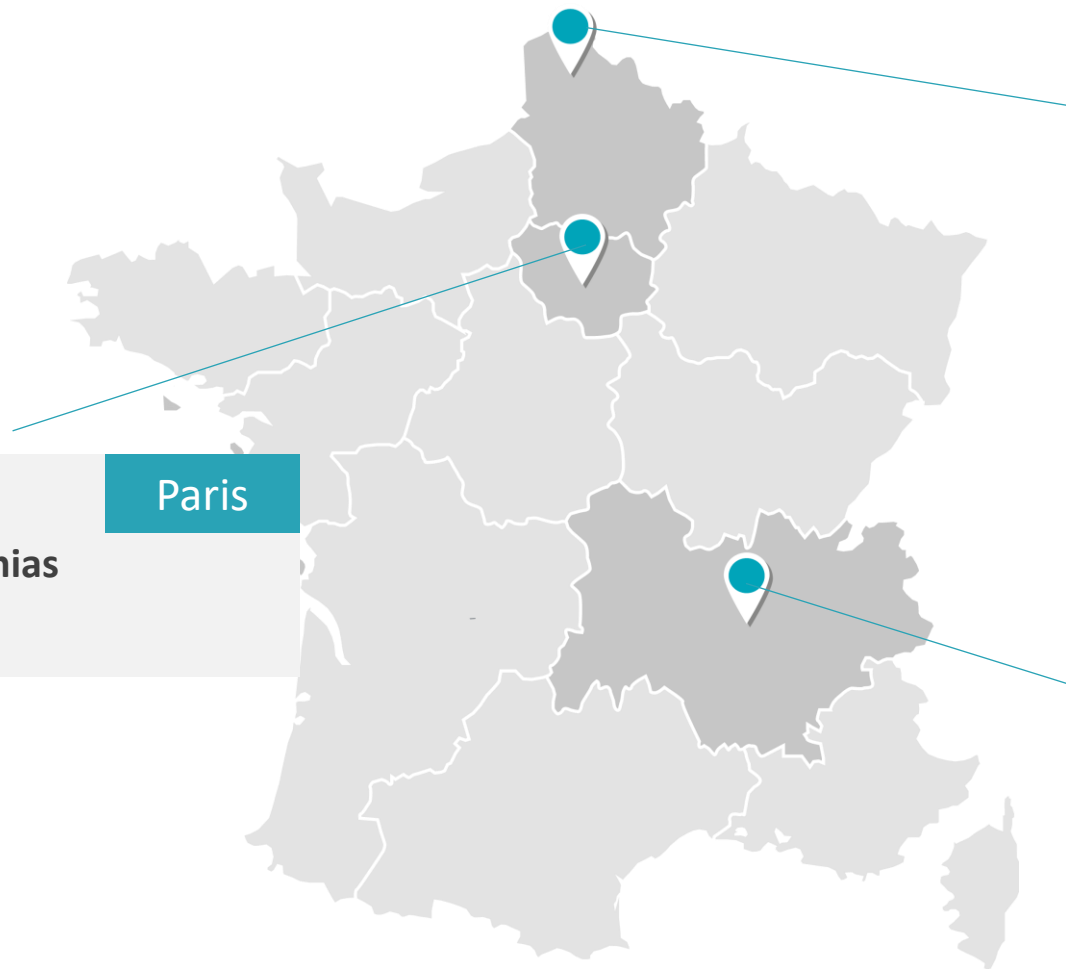


Estelle PERY

Vice-présidente Quality and Customer
Satisfaction
GROUPE RENAULT



Les présidents des clubs en région



Présidente
Nathalie Nahmias
DPD France

Paris



Co-Président
Jean-Marc PENELAUD
LA REDOUTE

Lille



Co-Président
David LLANES
AGORA DES DIRECTEURS DE LA
RELATION ET EXPERIENCE CLIENT
NORD



Co-Président
Hervé BRIEND
SODEXO PASS FRANCE

Lyon



Co-Présidente
Anne-Christelle VOGLER
HOMESERVE

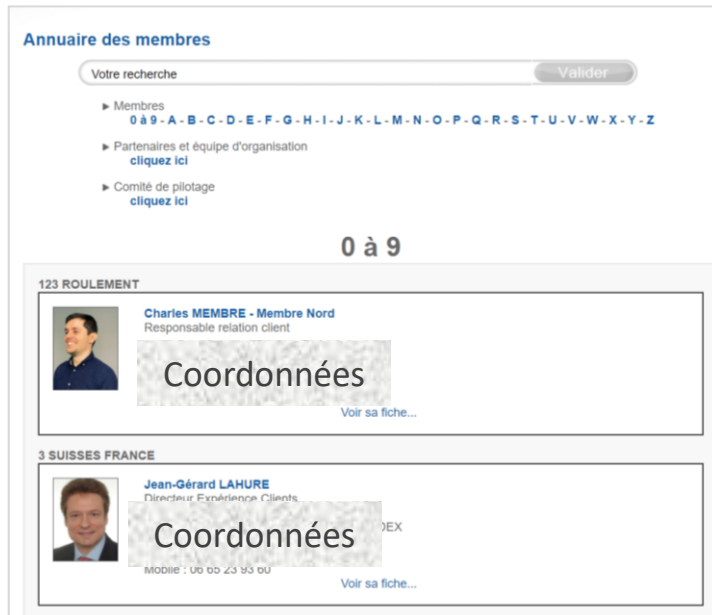


Un club Agora Managers est **une communauté professionnelle** offrant à ses membres un véritable outil professionnel disponible 365 jours par an.
Être membre c'est :

- ✓ Rejoindre un réseau de confiance, d'entraide pour plus d'efficacité professionnelle
- ✓ S'inspirer des bonnes pratiques et bénéficier des retours d'expériences de ses pairs
- ✓ Gagner du temps et éviter des erreurs au profit de son entreprise
- ✓ Développer ses compétences et enrichir ses connaissances

LES OUTILS DU CLUB

Le site du club www.agorarelationclient.com avec l'annuaire électronique sécurisé des membres



Annuaire des membres

0 à 9 - A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - K - L - M - N - O - P - Q - R - S - T - U - V - W - X - Y - Z

123 ROULEMENT

Charles MEMBRE - Membre Nord
Responsable relation client

Coordonnées

Voir sa fiche...

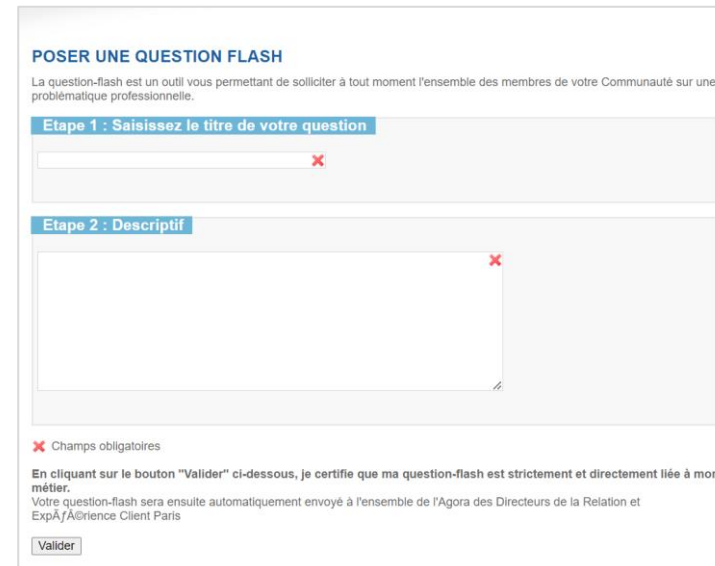
3 SUISSES FRANCE

Jean-Gérard LAHURE
Directeur Expérience Clients

Coordonnées

Voir sa fiche...

La Question-flash : Les membres répondent à vos interrogations professionnelles depuis le site.



POSER UNE QUESTION FLASH

La question-flash est un outil vous permettant de solliciter à tout moment l'ensemble des membres de votre Communauté sur une problématique professionnelle.

Etape 1 : Saisissez le titre de votre question

Etape 2 : Descriptif

✗ Champs obligatoires

En cliquant sur le bouton "Valider" ci-dessous, je certifie que ma question-flash est strictement et directement liée à mon métier.
Votre question-flash sera ensuite automatiquement envoyée à l'ensemble de l'Agora des Directeurs de la Relation et ExpA/Â@ence Client Paris

Valider



Question-Flash

QUESTION-FLASH : LOGICIEL RECROUVREMENT CLEARNOX

Chers membres,

Question :

"Bonjour à tous, je suis à la recherche d'un logiciel de recouvrement. Cartes d'entre vous ont ils un retour d'expérience à me communiquer sur le logiciel Clearnox s'il vous plaît?"

merci
Bonne journée
Florence

Coordonnées
Florence CHIRON
DRAEGER
T-21

Coordonnées

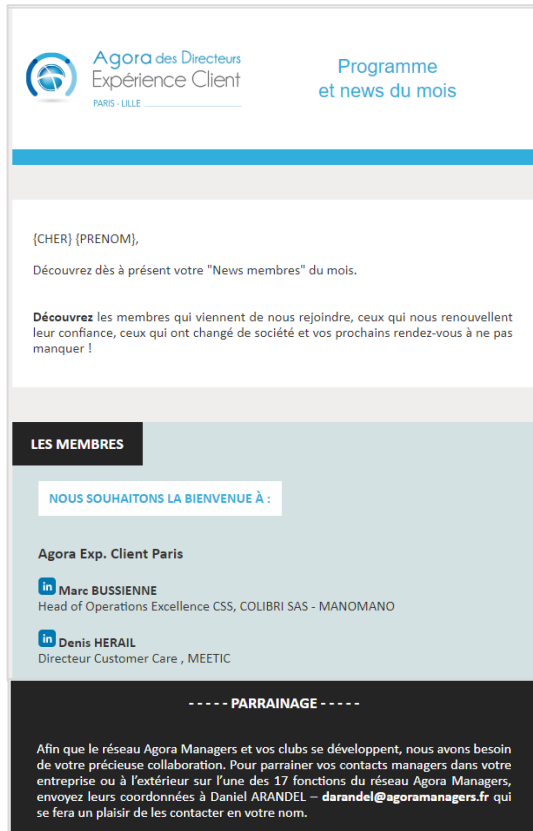
L'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client Paris est une communauté d'Agora Managers Clubs
une marque d'Agora Clubs SAS
42 avenue de la Grande Armée - 75017 PARIS



La News membres : Tous les mois, découvrez les membres qui viennent de nous rejoindre, ceux qui nous renouvellent leur confiance, ceux qui ont changé de société et vos prochains rendez-vous

La News mensuelle du réseau Agora Managers avec les prochains RDVs digitaux de tous les clubs auxquels vous êtes invités

Le site agoramangers TV avec les replays des RDVs



Programme et news du mois

[CHER] (PRENOM),

Découvrez dès à présent votre "News membres" du mois.

Découvrez les membres qui viennent de nous rejoindre, ceux qui nous renouvellent leur confiance, ceux qui ont changé de société et vos prochains rendez-vous à ne pas manquer !

LES MEMBRES

NOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE À :

Agora Exp. Client Paris

Marc BUSSIERNE
Head of Operations Excellence CSS, COLIBRI SAS - MANOMANO

Denis HERAIL
Directeur Customer Care , MEETIC

----- PARRAINAGE -----

Afin que le réseau Agora Managers et vos clubs se développent, nous avons besoin de votre précieuse collaboration. Pour parrainer vos contacts managers dans votre entreprise ou à l'extérieur sur l'une des 17 fonctions du réseau Agora Managers, envoyez leurs coordonnées à Daniel ARANDEL – darandel@agoramangers.fr qui se fera un plaisir de les contacter en votre nom.



SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV

RENDEZ-VOUS DU CLUB

En qualité de membre de l'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client, vous avez la possibilité d'assister à tous les rendez-vous

RDV AEC Paris

Lundi 17 Avril à 19h00 (Dîner-débat)

Thématique :
« Retours d'expérience de lauréats des CX Awards »

JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS

Agora Exp. Client du 16 Février 2023

Thème : Guerre des talents : comment les fidéliser et les attirer ?
Intervenant : **Aurélien GADREAU**, Practice Manager – Coach d'équipes et Expert Recrutements ADV & Relation Clients chez Page Personnel (PageGroup)

JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**



News mensuelle Chers membres,

Retrouvez votre **News mensuelle** sur le réseau Agora Managers avec les prochains rendez-vous digitaux de l'ensemble des clubs auxquels vous êtes invités à la suite vous propose :

RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS

Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DEZOBRY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'énergie sur le thème :

Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions

REVIVEZ VOTRE DERNIERE INTERVENTION CLUB !

Bon visionnage !

Participez aux visio-retex des autres clubs

AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS

Jeudi 9 Mars à 18h00 (VISIO Agora Directeurs Juridiques + Agora Directeurs Financiers)

Thématique :
« Ou en est-on de l'Europe de la Défense, 1 an après le début de la guerre en Ukraine ? »

Intervenant :
François HESBOURG (Conseiller spécial chez la Fondation pour la recherche stratégique),

JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**


AGORA DES DIRECTEURS DE LA SECURITE BORDEAUX

Mardi 28 Février à 18h00 (Rendez vous club VISIO club Agora Sécurité)

Thématique :
« Comment négocier en situation de crise complexe ? »

Intervenant :
Laurent COMBALBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID),

JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**



EXPERIENCE CLIENT – RECOUVREMENT

EXPERIENCE CLIENT-RECOUVREMENT regroupe les thématiques issues de L'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client et de L'Agora des Responsables du Recouvrement

130 MEMBRES

GUERRE DES TALENTS : comment les fidéliser et les attirer ?
Retex de Aurélien Gadreau, Practice Manager chez Page Personnel, filiale de PageGroup sur la guerre des talents ou comment un...
Lire la suite »

Élu Service Client de l'Année 2023 : quel engagement de la direction générale aux premières lignes ?
Retex de HOMESERVE, septuple champion Elu Service Client de l'Année, avec Anne-Christelle VOGLER, Directeur Général Adjoint et Valérie BOYER, Responsable...
Lire la suite »

MAIS AUSSI...

VOIR AUSSI



12 opportunités d'être fédéré au groupe avec 6 rendez-vous en présentiel et 6 en digital.

DÉROULÉ D'UN RENDEZ-VOUS EN PRÉSENTIEL:

19H00 : Cocktail d'accueil
19H45 : Actualités & accueil des nouveaux membres
20H00 : Intervention de l'Invité d'Honneur
20H30 : Dîner / Echanges avec ses pairs
21H30 : Les membres et partenaires ont la parole
22H00 : Conclusion



VOUS AVEZ LA PAROLE PENDANT 45 MINUTES

DÉROULÉ D'UN RENDEZ-VOUS EN VISIO-RETEX SUR LA BASE D'UNE OUVERTURE À 18H00

18H00 : Interview de l'Invité d'Honneur en direct de notre plateau TV
18H30 : Passage en Rooms virtuelles
19H00 : Retour à la plénière pour les questions/réponses
19H15 : Fin du RDV





Insérer une page web

Cette application vous permet d'insérer des pages web sécurisées commençant par `https://` dans l'ensemble de diapositives. Pour des raisons de sécurité, les pages web non sécurisés ne sont pas prises en charge.

Veuillez entrer l'URL ci-dessous.

`https://`

Remarque : de nombreux sites web populaires autorisent l'accès sécurisé. Veuillez cliquer sur le bouton d'aperçu pour vérifier si la page web est accessible.

Aperçu

[Accédez au site](#)



Les membres au 1er septembre 2023



AESIO MUTUELLE
AGRICONOMIE
ALLIANZ IARD
ANTAI
AREAS ASSURANCES
AVEM GROUPE
BBGR (GROUPE ESSILOR)
BLABLACAR
BNP PARIBAS CARDIF
BOUYGUES IMMOBILIER
BOUYGUES TELECOM
BUTAGAZ
CARBONLOOP
CARREFOUR
CEVA LOGISTICS
CHRONOFRESH
CHRONOPOST
CHRONOPOST HEALTHCARE
CNAS (COMITÉ NATIONAL D'ACTION SOCIALE)
COGEDIM
COLIBRI SAS - MANOMANO
CONFORAMA
COVEA
COYOTE
CRÉDIT AGRICOLE ÎLE DE FRANCE
CREDIT MUTUEL FACTORING
CROIX ROUGE FRANCAISE
DB SCHENKER FRANCE
DBSCHENKER
DHL INTERNATIONAL EXPRESS

DPD FRANCE
ECA ASSURANCES
EDENRED
EDENRED FRANCE
EDITIS
ELIOR
ENGIE
ENGIE COFELY
ENI
ERIGERE – GROUPE ACTION LOGEMENT
FRANCE TELEVISION
FREE
FREE - GROUPE ILIAD
GRANDS MOULINS DE PARIS
Groupe bayard
GROUPE CHÂTEAUFORM'
GROUPE IMA
GROUPE LA POSTE
GROUPE RENAULT
HARMONIE MUTUELLE
HOMESERVE
ICADE
IN'LI
INTUIT
JC DECAUX
KÄRCHER FRANCE
KAUFMAN ET BROAD
KONICAMINOLTA
LA BANQUE POSTALE
LA COMPAGNIE DES ALPES
LA CORBEILLE BLEUE - GROUPE PAPREC

LA POSTE
LA POSTE MOBILE
LCL
LEROY MERLIN
MANUTAN
MEETIC
MGP
MR BRICOLAGE
MUTAVIE
NEXITY
O2 CARE SERVICES
OPTIONS
ORANGE
ORANGE BANK
ORANGE FRANCE
ORANGE INTERNATIONAL CARRIERS
PAGE PERSONNEL
PARIS SAINT-GERMAIN
PIERRE & VACANCES CENTER PARCS
PMU
SAINT-GOBAIN
SCHINDLER
SDA-EXTEME DUTY FREE PARIS
SFR
SFR BUSINESS
SKILLS IN HEALTHCARE
SNCF
SNCF CONNECT
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
SOCIETE GENERALE ASSURANCES
SOPRA STERIA NEXT

STELLANTIS
SUEZ
SUEZ RV FRANCE
SWISS LIFE
SWISS LIFE FRANCE
TIME FOR THE PLANET
TOTALENERGIES
VIKING
VM MAGAZINES - GROUPE LE MONDE
WARNER MUSIC GROUP
WONDERBOX SA
XEROX FRANCE



Pourquoi être membre ?



#

Rencontrer
Echanger
Retex
S'inspirer
Gagner du temps

01

Être dans un réseau
de confiance car tous
les échanges sont par
nature confidentiels.
Une charte en établit
les règles.

02

Être dans une
communauté
harmonieuse dans sa
composition ; « même
niveau de
responsabilités » et
« taille d'entreprises ».

03

Être associé aux
réflexions en
présentiel ou en visio-
RETEX pour traiter les
sujets « métier » et
contribuer à leur
résolution.

04

Être **prospectif**,
suivre les
tendances et les
enjeux de votre
métier.

05

Avec d'autres métiers,
trouver les solutions à
une problématique
commune. 14 fonctions
représentées.

06

Être **performant et**
réactif au quotidien via
l'annuaire qui assure le
lien permanent entre les
membres.

**Apprendre aux autres &
apprendre des autres
pour être et rester
performant dans sa
fonction !**



témoignages

Agora des Directeurs Expérience Client
PARIS - LILLE - LYON

NOUVEAU MEMBRE

Le Comité de Pilotage est très fier d'accueillir Sébastien en tant que membre du club !



Sébastien PASSEDOUET

Directeur des Services et de la Relation Client
PMU

Agora Managers GROUPE Unis pour l'excellence

153 17 commentaires • 2 republications

"C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai rejoint cet énergique groupe d'experts dont j'apprécie, d'évènements en rassemblements, la capacité à partager avec authenticité leurs expériences réussies ou non. Ces temps de partage complice sont très précieux pour nous aider à adapter nos pratiques en matière de Relation Client avec agilité et efficacité. Un grand merci à tous !" - **Sebastien Passedouet**

Agora des Directeurs Expérience Client
PARIS - LILLE - LYON

NOUVEAU MEMBRE

Le Comité de Pilotage est très fier d'accueillir Rémy en tant que membre du club !



Rémy TAPPERO

Directeur de la Performance Opérationnelle
GROUPE IMA

Agora Managers GROUPE Unis pour l'excellence

16 commentaires

"Je suis ravi de faire parti de cette communauté d'experts que représente l'Agora. Quelque soit nos univers, nous avons tous comme point commun cette volonté de viser l'excellence dans la relation client que nous souhaitons offrir aux bénéficiaires de nos services. Nous vivons les mêmes problématiques, partageons les mêmes enjeux, parlons le même langage, l'Agora reste le lieux de référence pour échanger sur les bonnes pratiques avec nos pairs. C'est avec beaucoup d'humilité et de gratitude que je rejoins cette belle communauté !" - **Rémy Tappero, PhD**

Agora des Directeurs Expérience Client
PARIS - LILLE - LYON

NOUVEAU MEMBRE

Le Comité de Pilotage est très fier d'accueillir Sonia en tant que membre du club !



Sonia GELEIN

Directrice Customer Care
CEGID

Agora Managers GROUPE Unis pour l'excellence

7 commentaires

"L'Agora porte bien son nom. Je recherche une place où l'échange et le partage pour le bien commun, celui de nos clients et de nos collaborateurs, est au cœur. Dans un monde en perpétuel mouvement, partager les expertises, les expériences et penser le futur où tout du moins s'adapter est crucial, je suis ravie de rejoindre cette grande famille !" - **Sonia GELEIN**



Les partenaires



La recherche de solutions au profit d'une meilleure performance, s'accompagne de partenaires pour la réaliser, aussi sont-ils directement impliqués dans la vie du Club. Leur rôle est de participer aux réflexions et de nous apporter une vision prospective.

Partenaires média



www.admvalue.fr



www.callity.fr



www.foundrever.com

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS



www.mayday.fr



www.opportunity-crm.com



www.sabiogroup.com





Programme prévisionnel 2024 - 2025



Ce planning est prévisionnel. Les dates et intervenants peuvent être modifiés en fonction de l'actualité

Jeudi 12 septembre : Dîner-débat – 19h

COS Système - Les système care to care ou la fresque Client

Intervenant : Guillaume Antonietti

Mardi 10 décembre 2024 : Dîner-débat – 19h

Thématique à venir

Jeudi 10 octobre : Dîner-débat – 19h

L'expérience donateur de la Croix-Rouge française

Intervenante : Coralie Beaupied, La Croix Rouge Française

Jeudi 16 janvier 2025 : Dîner-débat – 19h

Le taux de réachat, l'approche valorisante des services clients.

Intervenant : David Marino, IdKids

Mercredi 12 novembre : Visio Retex Cross club 18h – 19h

Les perspectives économiques pour 202

Intervenant : Alain Durré, Chef Economiste chez Goldman Sach

Thématique à venir



Les tarifs d'adhésion



Montant HT
539,00 euros

Montant TTC
646,80 euros

Carte Single

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

Montant HT
1078,00 euros

Montant TTC
1293,60 euros

Carte Liberty

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



#AgoraDirRC

www.agorarelationclient.com

Application Agora Fonctions :



Téléchargez sur
Google play

Téléchargez sur
l'App Store

Pour tout complément d'information :

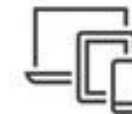
Daniel ARANDEL, Directeur du Pôle Expérience Client d'Agora Managers Groupe **06 07 15 82 44** ou par mail darandel@agoramanagers.fr

Contactez **François MONMARCHÉ**, Responsable relation membres au **06 62 41 70 51** ou par mail fmonmarche@agoramanagers.fr

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



Découvrez l'actualité 100% dédié à l'Expérience Client



- Un JT bimensuel
- 11 émissions thématiques
- Des reportages extérieurs
- Une newsletter

www.anews-experience-client.fr

sur les réseaux sociaux



ANews Expérience Client répond aux nouvelles exigences des managers : Traiter de l'actualité, livrer des scoops, s'informer de façon agile et en temps réels. Plus qu'un média d'information digitale, **ANews Expérience Client** est un lieu de rencontres et d'échanges.

