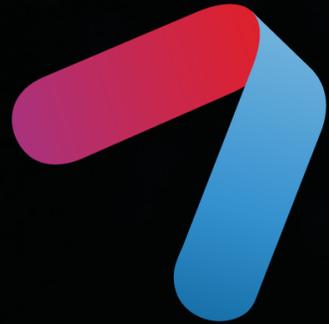




AGORA MANAGERS

CLUB



AGORA **CLUB**

Directeurs Expérience Client

● *Paris, Ile-de-France*

Réseau constitué de 14 communautés de métiers

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



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 CLUB

+ 200 invités d'honneur
+ 200 RDV Club
+ 10 000 participants



AGORA MANAGERS MEETING & EVENT

6 grands RDV annuels prestigieux rassemblant l'écosystème d'un métier + 1500 participants



AGORA MANAGERS GROUPE
Networking, Média et Formation



AGORA MANAGERS MEDIA

5 médias d'information
+100 000 abonnés cumulés



AGORA MANAGERS FORMATION

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



PRESENTATION D'AGORA MANAGERS CLUBS : 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.

13 communautés
et 28 clubs



Agora Managers
Groupe se veut être
un véritable outil
professionnel
relationnel



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

● **Paris, Ile-de-France**

- Le Comité de pilotage
- Fonctionnement du club
- Exemples des thématiques
- Membres francophones en 2024
- Pourquoi rejoindre un club ?
- Partenaires
- Programme prévisionnel
- Tarifs





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.

Présidente



Nathalie NAHMIAS
VP Customer Experience
SIGHTNESS

Membre du Comité de Pilotage



Nicolas BASRI
Directeur performance
et expérience client
CARREFOUR



Ludovic BEAUDOUX
Directrice Relation
Client
KÄRCHER France



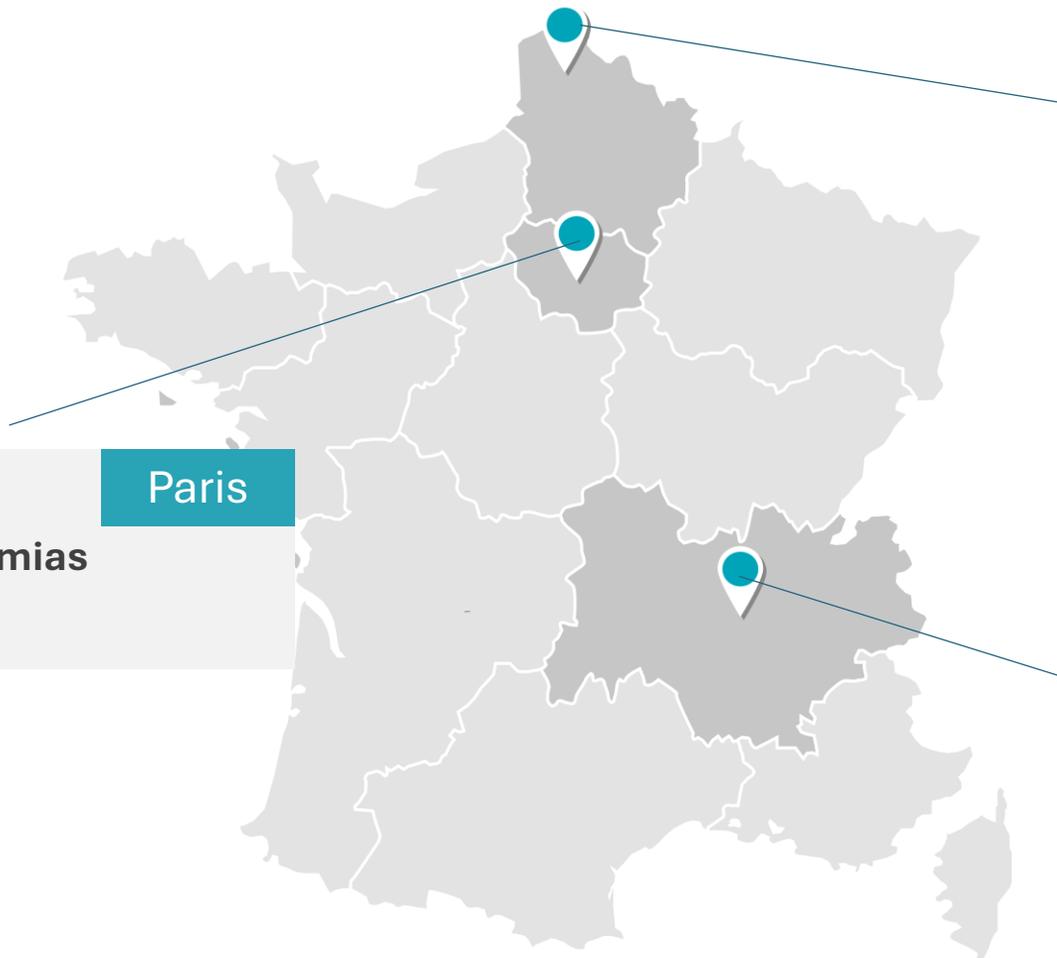
Frédéric BERNARD
Directeur Business
Unit
**CHRONOPOST
HEALTHCARE**



**Priscilla CUVELIER-
REINHART**
Directrice Satisfaction
Client
NEXITY



Estelle PERY
VP Quality and
Customer Satisfaction
GROUPE RELAULT



Présidente
Nathalie Nahmias
SIGHTNESS

Paris



Co-Président
Vanessa GRESSIER
KILOUTOU

Lille



Co-Président
David LLANES
MONABANQ



Co-Président
Hervé BRIEND
PLUXEE

Lyon



Co-Présidente
Anne-Christelle VOGLER
HOMESERVE

Fonctionnement du Club

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
- ✓ Gagner du temps et éviter des erreurs au profit de son entreprise
- ✓ S'inspirer des bonnes pratiques et bénéficier des retours d'expériences de ses pairs
- ✓ Développer ses compétences et enrichir ses connaissances



LE SITE WEB

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

Annuaire des membres

Votre recherche Valider

- ▶ 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
- ▶ Partenaires et équipe d'organisation
[cliquez ici](#)
- ▶ Comité de pilotage
[cliquez ici](#)

0 à 9

20 MINUTES FRANCE

Winoc COPPENS

Coordonnées

[voir sa fiche...](#)

[retour haut de page](#)

A

AXA

Bernard RUYSSSEN

Coordonnées

[Voir sa fiche...](#)

Fonctionnement du Club

LES OUTILS DU CLUB

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 envoyé à l'ensemble de l'Agora Chief Data Officer

Le site agoramanagers TV

Avec tous les replays des rendez-vous Club.

VO

Fonctionnement du Club



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

AGORA CLUB
Directeurs Expérience Client
Paris, Ile-de-France

(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 BUSSIENNE
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

Mercredi 8 Mars à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15)
Thématique : « Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité »
Intervenant : Sami MANDU (Associé chez PwC France Financial Services Consulting).
JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

Mercredi 29 Mars à 19h00 (Dîner d'ébot)
Thématique : « Data mesh : « pipeau » ou réalité ? »
Intervenant : Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BiabaCar).
JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

Mardi 18 Avril à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15)
Thématique : « IT for Green / Green IT »
Intervenant : Frederick MARCHAND (CEO Truger « Digital4better »), Xavier PERRET (Directeur Azure MICROSOFT France).
JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS

Revisitez l'intervention du 8 Février avec Ralph HAUPPTER, Président de Microsoft EMA, Corine DE BLASIO, Présidente de Microsoft France, Baru CORNET-ONER, CIO de Microsoft France sur le thème :
L'IA & la data au service de la performance financière de l'entreprise
Bon visionnage !

La news mensuelle du réseau Agora Managers

Avec les prochains RDVs digitaux de tous les clubs auxquels vous êtes invités

Agora Managers & Friends

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 si le sujet vous intéresse.

RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS

Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DECORRY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'énergie sur le thème :
Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions
REVISITEZ VOTRE DERNIER INTERVENTION CLUB !
Bon visionnage !

Participez aux visio-reunions des autres clubs

AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS

Jeu 9 Mars à 18h00 (VISIO Agora Directeurs Juridiques + Agora Directeurs Financiers)
Thématique : « Où en est-on de l'Europe de la Défense, 1 an après le début de la guerre en Ukraine ? »
Intervenant : François HEISBOURG (Conseiller spécial chez la Fondation pour la recherche stratégique).
JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

AGORA DES DIRECTEURS DE LA SÉCURITÉ BORDEAUX

Mardi 28 Février à 18h00 (Rendez-vous club VISIO club Agora Sécurité)
Thématique : « Comment négocier en situation de crise complexe ? »
Intervenant : Laurent COMBALLEBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID).
JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

Fonctionnement du Club

12 opportunités d'être fédéré au groupe avec 8 rendez-vous en présentiel et 4 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 !

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 : Questions/réponses
- 19H00 : Conclusion
- 19H15 : Fin du RDV



EXEMPLES de thématiques



— Accédez au site

[AGORA MANAGERS TV : EXPERIENCE CLIENT](#)

— Voir les anciens RDV

[REPLAY](#)



LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2024



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• Paris, Ile-de-France

LE GROUPE LA POSTE
ACTION LOGEMENT
AESIO MUTUELLE
AFPA
AGRICONOMIE
AIR France
AIR LIQUIDE
ALLIANZ IARD
ANTAI
APIVIA MACIF MUTUELLE
ATALIAN
AUDIENS
AUTOMOBILE CLUB DE L'OUEST
AXA BANQUE
BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE
BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS

BERGERAT MONNOYEUR - GROUPE
MONNOYEUR
BEST WESTERN
BNP PARIBAS
BNP PARIBAS CARDIF
BOUYGUES IMMOBILIER
BOUYGUES TELECOM
BUREAU VALLEE
BUTAGAZ
CAISSE D EPARGNE ILE DE FRANCE
CARGLASS
CARREFOUR
CEVA LOGISTICS
CHRONOPOST
CHRONOPOST HEALTHCARE
CITYGO
CNAS (COMITÉ NATIONAL D'ACTION
SOCIALE)

COCOON
COGEDIM
COLIBRI SAS -
MANOMANO
COYOTE
CRÉDIT AGRICOLE DE LA
TOURAIN ET DU POITOU
CRÉDIT AGRICOLE ÎLE DE
FRANCE
CREDIT MUTUEL
FACTORING
CROIX ROUGE FRANCAISE
DALKIA GROUPE EDF
DB SCHENKER FRANCE
DEKUPLE
DHL INTERNATIONAL
EXPRESS

LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2024



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• Paris, Ile-de-France

DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE LA
TRANSFORMATION PUBLIQUE
DISNEYLAND PARIS
DMEDICA
DOCAPOSTE
DOMOFRANCE
DPD FRANCE
DS SMITH
EDENRED
EDENRED FRANCE
EDITIS
ELIOR
ENGIE
ENI
ESSILORLUXOTTICA
EUROPCAR
FDJ

FEDEX
FNAC DARTY
FRANCE TELEVISION
FREE - GROUPE ILIAD
GAZ DE BORDEAUX
GRANDS MOULINS DE PARIS
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT
GROUPAMA
GROUPAMA LOIRE BRETAGNE
GROUPE BAYARD
GROUPE LA POSTE
GROUPE MONTANA
GROUPE RENAULT
HARMONIE MUTUELLE
HERMES SELLIER
ICADE
ICF HABITAT LA SABLIERE
IKEA

INETUM
IN'LI
JC DECAUX
KÄRCHER FRANCE
KEOLIS
KONICAMINOLTA
LA BANQUE POSTALE
LA COMPAGNIE DES
ALPES
LA POSTE GROUPE
LCL
LECLERC
L'ORÉAL
LVMH
MACIF
MACIF FINANCE EPARGNE
MUTAVIE
MAISONS DU MONDE

LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2024



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• Paris, Ile-de-France

MALAKOFF HUMANIS
MANUTAN
MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES
MEDICIS
MEETIC
MMA
MONDIAL RELAY
MONOPRIX
MR BRICOLAGE
MUTAVIE
MUTUELLE LA FRANCE MUTUALISTE
NATIXIS
NESTLE HEALTH SCIENCE
NETAMO
NEXITY
OGF
OMNICITE

ONEY
OPEN CLASSROOMS
OPTIONS SOLUTIONS
ORANGE
ORANGE STORE
OTIS
OVH
PAGE PERSONNEL
PANDAT
PICKUP SERVICES
PIERRE & VACANCES CENTER PARCS
PLUXEE FRANCE
PMU
RATP SÉCURITÉ
SAINT-GOBAIN
SC JOHNSON PROFESSIONAL
SCC
SCHINDLER

SDA-EXTEME DUTY FREE
PARIS
SFR
SFR BUSINESS
SG
SIEMENS HEALTHCARE
SAS
SILAE
SKILLS IN HEALTHCARE
SNCF
SNCF CONNECT
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
SOCIETE GENERALE
ASSURANCES
SOLOCAL
SOPRA STERIA NEXT
SP2C
STELLANTIS
SUEZ

LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2024



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• Paris, Ile-de-France

SWISS LIFE
SYSCO FRANCE
TEREOS
THUASNE
TIME FOR THE PLANET
TIMPAE
TOTALENERGIES
TRANSAVIA FRANCE
TRAVELPORT
VEOLIA
VEOLIA EAU FRANCE
VERESCENCE
VERISURE
VESTIAIRE COLLECTIVE
VIKING
VM MAGAZINES - GROUPE LE MONDE

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES
WAAS CONSULTING
WARNER MUSIC GROUP
WONDERBOX SA
WTW



www.admvalue.fr



www.callity.fr



www.foundever.com



www.mayday.fr



www.opportunity-crm.com



www.sabiogroup.com

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 médias



Partenaires institutionnels





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

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 13 novembre : Visio Retex Cross club 18h – 19h

Les perspectives économiques pour 2025
Intervenant : Alain Durré, Chef Economiste chez Goldman Sach

Mardi 11 février 2025 : Dîner-débat – 19h

Thématique à venir

Mardi 10 décembre 2024 : Dîner-débat – 19h

Thématique à venir

Jeudi 13 mars 2025 : Dîner-débat – 19h

« Comment l'innovation transforme l'expérience client ! »



Retenez la date !

Le prochain Gala des Directeurs Expérience Client aura lieu le mardi 3 juin 2025

Tarifs d'adhésions



Carte Single



Montant HT = 539,00€

Montant TTC = 649,80€

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

Carte Liberty

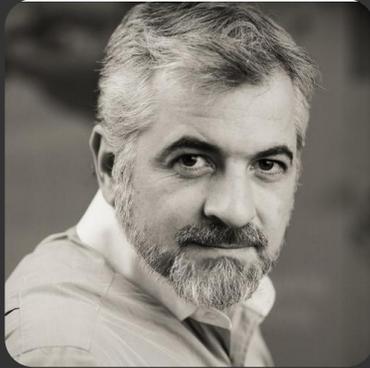


Montant HT = 1078,00€

Montant TTC = 1293,60€

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

Contacts



Daniel ARANDEL

Directeur du Pôle Expérience Client

06 07 15 82 44

darandel@agoramanagers.fr



Romy LE DAHERON

Cheffe de projet marketing et commercial

06 37 01 78 17

rledaheron@agoramanagers.fr



François MONMARCHE

Responsable relation membres

06 62 41 70 51

fmonmarche@agoramanagers.fr

Retrouvez-nous !

#AgoraDirRC



www.agorarelationclient.com



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.