



# Agora des Directeurs Expérience Client LILLE

UNE COMMUNAUTE DU RESEAU  Agora  
Managers  
GROUPE

**1<sup>er</sup> 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.agorarelationclientnord.com](http://www.agorarelationclientnord.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](http://www.agoramanagers.TV)

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



AGORA MÉDIAS  
ÉDITEUR DE PRESSE

[www.agoramedias.com](http://www.agoramedias.com)

5 médias d'information



Plus de 100 000 abonnés



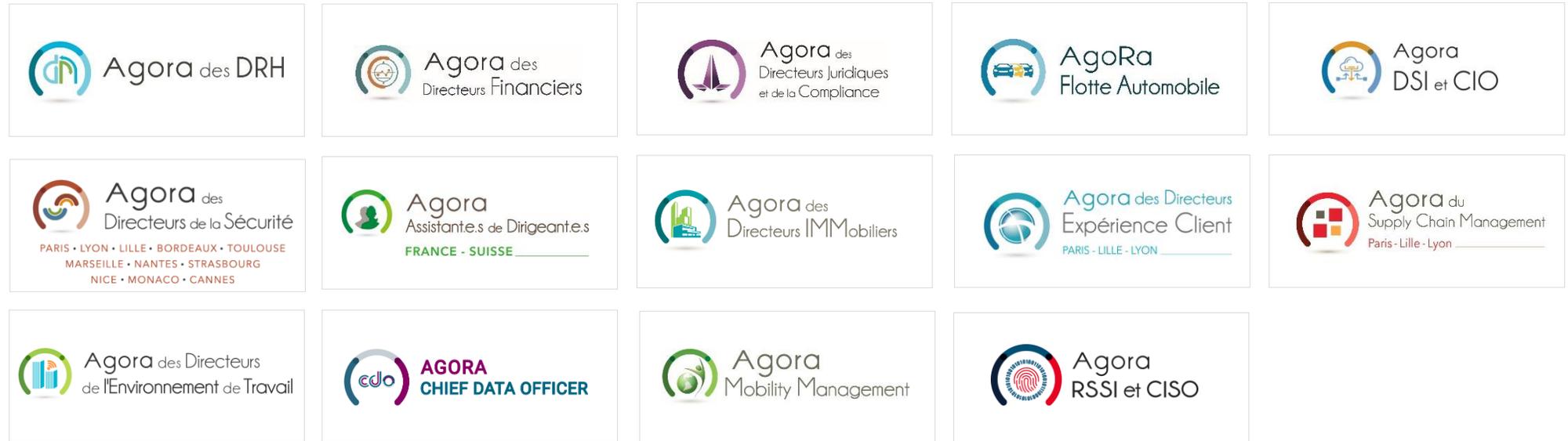
Agora Managers  
EVENTS

[www.agoramanagers-events.com](http://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](http://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.**

## Membre du Comité de Pilotage

### Co-présidents



**David LLANES**

*Responsable Animation et Expérience Client*  
MONABANQ

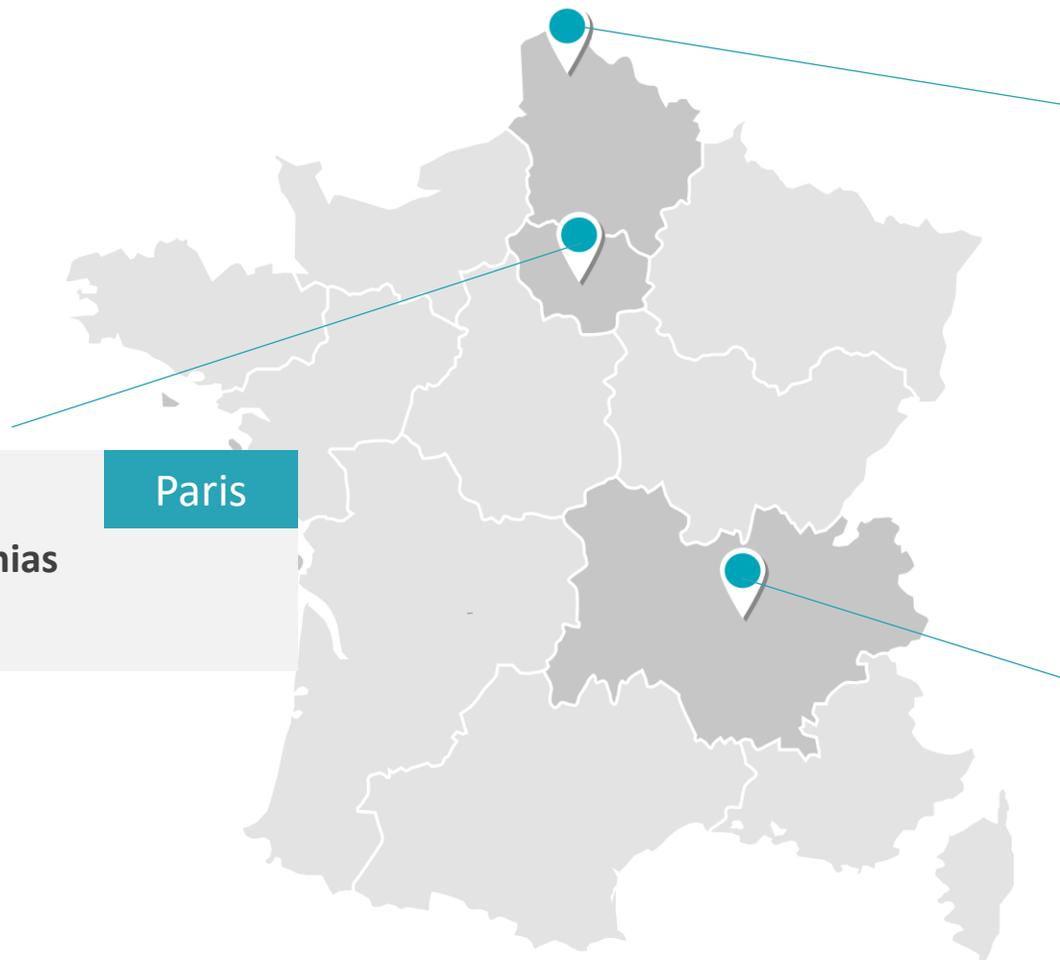


**Vanessa GRESSIER**

*Directrice des Services Client*  
KILOUTOU



## 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
- ✓ 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

## LES OUTILS DU CLUB

Le site du club [www.agorarelationclientnord.com](http://www.agorarelationclientnord.com) avec l'annuaire électronique sécurisé des membres

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

**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

123 ROULEMENT



**Coordonnées**

Ch  
Res  
60 |  
cha...  
LD : 03 65 95 99 09  
Mobile : 06 75 17 64 14

[Voir sa fiche...](#)

3 SUISSES FRANCE



**Coordonnées**

J  
D  
1:  
jgianure...@gmail.com  
LD : 03 20 20 23 06  
Mobile : 06 65 23 93 60

[Voir sa fiche...](#)

**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**

**Question-Flash**

Chers membres,

**QUESTION-FLASH :**  
COUT PAR CONTACT

**Question**

 "Bonjour, pourriez vous me partager le coût par contact ? En précisant si c'est en FR ou à l'étranger... et la différence par canal... Cela restera bien sûr confidentiel. C'est pour me permettre de situer notre prestation actuelle... D'avance merci!"

**Coordonnées**

Fanny LATRY

**Coordonnées**

Fanny LATRY

L'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client Nord 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

Agora des Directeurs Expérience Client PARIS - LILLE

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 BUSSIANNE**  
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](mailto:darandel@agoramangers.fr) qui se fera un plaisir de les contacter en votre nom.

RDV AEC Nord

Mercredi 12 Avril à 19h00 (Dîner-débat)

Thématique :  
« Retours d'expérience sur la relocalisation de centre d'appels »

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)

REPLAY

Agora Managers & Friends

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 invite.

**RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS**

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

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

REVIVEZ VOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS

Bon visionnage !

Participez aux visio-retex des autres clubs

**AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS**

Jeu 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 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 COMBALBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID),

JE M'INSCRIS JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

HOME MÉTIERS GRANDS TÉMOINS NEWSLETTER AGORA MANAGERS Rechercher

## 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

01 mars 2023

### 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 »

02 janvier 2023

### Élu Service Client de l'Année 2023 : quel engagement de la direction générale aux premières lignes ?

Retex de HOMESERVE, sextuple champion Elu Service Client de l'Année, avec Anne-Christelle VOGLER, Directeur Général Adjoint et Valérie BOYER, Responsable...

Lire la suite »

VOIR AUSSI

AGORA MANAGERS & L'EXPERIENCE CLIENT

130 MEMBRES

AGORA DES DIRECTEURS Expérience Client

AGORA DES RESPONSABLES DU RECOUVREMENT

AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS

AGORA DES DIRECTEURS DE LA SÉCURITÉ

AGORA DES DIRECTEURS JURIDIQUES

AGORA DES DIRECTEURS DE LA RELATION ET DE L'EXPERIENCE CLIENT

AGORA LIVE

VALOURS



**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.

Veillez entrer l'URL ci-dessous.

https:// agoramanagers.tv/category/metiers/experience-client-recouvrement/

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



123 ROULEMENT

3 SUISSES FRANCE

AG2R LA MONDIALE

AUCHAN RETAIL FRANCE

BLANCHEPORTE

BOULANGER CUSTOMER

CARE

CLINITEX

COFIDIS

CONRAD

DAXON MOVITEX

DECATHLON

EDF

ELECTRODEPOT

FOREST STYLE SERVICES SAS

GROUPE HOLDER

IKIDS

Keolis hainaut valenciennois

KEOLIS LILLE

KIABI

KILOUTOU

LA REDOUTE

LA VOIX DU NORD

LEROY MERLIN

LES MOULINS DU NORD

LESAFFRE

LILAS AUTOPARTAGE

MGEN

MONABANQ

MONABANQ

NOCIBE

NORAUTO

ORANGE

ORTHOS

STOELZLE MASNIÈRES SAS

VERTBAUDET



## 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



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**



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**



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**



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**



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**



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



## PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

[www.vocalcom.com/fr/](http://www.vocalcom.com/fr/)

[www.webhelp.com](http://www.webhelp.com)





## Programme prévisionnel 2024-2025



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

**Mercredi 11 septembre 2024 : Dîner-débat – 19h**

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

**Intervenant : David Marino, IdKids**

**Jeudi 12 décembre 2024 – Dîner-débat 19h**

*Thématique à venir*

**Mardi 8 octobre 2024 : Dîner-débat – 19h**

*Thématique à venir*

**Mercredi 15 janvier 2025 : Dîner-débat 19h**

*Thématique à venir*

**Mercredi 12 novembre 2024 : Visio Retex Cross 18h – 19h**

**Les perspectives économiques pour 2025**

**Intervenant : Alain Durré, Chef Economiste chez Goldman Sachs**

**Mardi 5 février 2025 : Dîner-débat 19h**

**Etude SP2C**

**Intervenant : Caroline ADAM**



## Le tarif d'adhésion



Montant HT  
385,00 euros

Montant TTC  
**462,00 euros**

### Carte Single

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

Montant HT  
770,00 euros

Montant TTC  
**924,00 euros**

### Carte Liberty

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



#AgoraDirRC

[www.agorarelationclientnord.com](http://www.agorarelationclientnord.com)

Application Agora Fonctions :



Téléchargez sur  
Google play

Téléchargez sur  
l'App Store

Pour tout complément d'information :

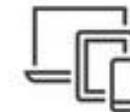
**Daniel ARANDEL**, Directeur du Pôle Expérience Client d'Agora Managers Groupe **06 07 15 82 44** ou par mail [darandel@agoramanagers.fr](mailto:darandel@agoramanagers.fr)

**François MONMARCHÉ**, Responsable relation membres au **06 62 41 70 51** ou par mail [fmonmarche@agoramanagers.fr](mailto: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](http://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.



AGORA MÉDIAS Editeur de presse