



AGORA **CLUB**

Directeurs Expérience Client

● *Lille, Hauts-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.



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



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



5 médias
d'information
+100 000 abonnés cumulés



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

● **Lille, Hauts-de-France**

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



Le Comité de Pilotage

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.

Co - Présidents



Vanessa GRESSIER

Directrice des Services Client
KILOUTOU



David LLANES

Responsable Animation et
Expérience Client
MONABANQ

Membre du Comité de Pilotage



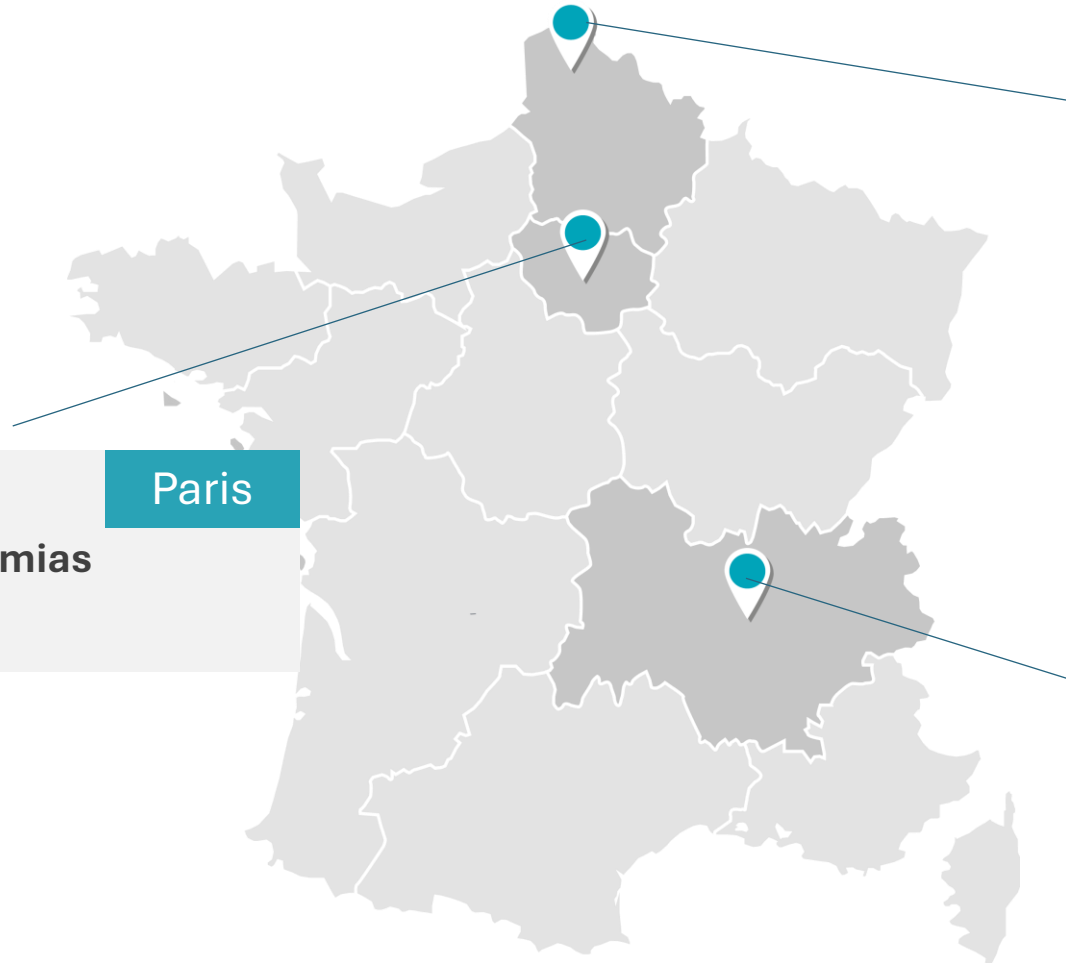
Helene NAYET

Directrice Expérience
Client
NOCIBE



Grégory SCALABRE

Directeur relation client
KIABI



Présidente
Nathalie Nahmias
SIGHTNESS

Paris



Co-Président
Vanessa GRESSIER
KILOUTOU

Lille



Co-Président
David LLANES
MONABANQ



Co-Président
Hervé BRIEND
SODEXO

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

AGORA CLUB
Directeurs Expérience Client

QUESTION-FLASH
Ensemble, trouvons les meilleures solutions !

QUESTION-FLASH : Chers membres,

EXEMPLE D'APPLICATION : IA EN RH

Question : "Bonjour à tous, je suis en recherche d'exemples d'utilisation de l'IA dans le contexte des ressources humaines, quelque soit le domaine : analyse de CV, RPA, prédiction, etc. Auriez-vous des exemples à partager ? Merci d'avance Vincent Cadoret"

Coordonnées :
KEOLIS
Vincent CADORET
TAL : 0172116632

Coordonnées

L'Agora Chief Data Officer est une communauté d'Agora Fondations, hébergée par Agora Clubs SA
42 avenue de la Grande Armée - 75017 PARIS

Le site agoramanagers TV

Avec tous les replays des rendez-vous Club.

HOME MÉTIERS GRANDS TÉMOINS NEWSLETTER AGORA MANAGERS

EXPÉRIENCE CLIENT – RECOUVREMENT

EXPÉRIENCE 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

1 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 >>](#)

23 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 >>](#)

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

The screenshot shows the top part of an email newsletter. It features the 'AGORA CLUB Directeurs Expérience Client' logo with the location 'Lille, Hauts-de-France'. Below the logo, there is a placeholder for a name '(CHER) (PRENOM)'. The main text reads: '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 !'. There is a section titled 'LES MEMBRES' with a sub-header 'NOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE À :'. Two members are listed: Marc BUSSIENNE, Head of Operations Excellence CSS, COLIBRI SAS - MANOMANO, and Denis HERAIL, Directeur Customer Care, MEETIC. At the bottom, there is a 'PARRAINAGE' section with a message about the network's growth and a contact email: danandel@agoramangers.fr.

The screenshot shows an email newsletter titled 'SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV'. It lists three upcoming events. Each event includes the date, time, theme, and the name of the speaker. For each event, there are two buttons: 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE'.
1. Mercredi 8 Mars à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15). Theme: « Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité ». Intervenant: Sami MANDU (Associé chez PwC France Financial Services Consulting).
2. Mercredi 29 Mars à 19h00 (Dîner d'abord). Theme: « Data mesh : « pipeau » ou réalité ? ». Intervenant: Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BilibiCar).
3. Mardi 18 Avril à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15). Theme: « IT for Green / Green IT ». Intervenant: Frederick MARCHAND (CEO Truget » Digital4better), Xavier PERRET (Directeur Azure MICROSOFT France).
Below the events, there is a 'REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS' section with a video player showing a previous event and the text 'Bon visionnage !'.

La news mensuelle du réseau Agora Managers

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

The screenshot shows an email newsletter from 'Agora Managers & Friends'. It features the network's logo and social media icons. The main content includes a 'RENDREZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS' section with details about an intervention on November 22nd by Guillaume DECORRY on the topic 'Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions'. A video player is embedded with the text 'REVIVEZ VOTRE DERNIER INTERVENTION CLUB !' and 'Bon visionnage !'. Below this, there is a 'Participez aux visio-reux des autres clubs' section with a sub-header 'AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS'. It lists an event on March 9th at 18h00 with the theme 'Où en est-on de l'Europe de la Défense, 1 an après le début de la guerre en Ukraine ?' and the speaker François HEISBOURG. At the bottom, there is another section for 'AGORA DES DIRECTEURS DE LA SÉCURITÉ BORDEAUX' with an event on February 28th at 18h00 on the theme 'Comment négocier en situation de crise complexe ?' by Laurent COMBAILBERT. Each event listing includes 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE' buttons.

Fonctionnement du Club

8 opportunités d'être fédéré au groupe avec 6 rendez-vous en présentiel et 2 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

● *Lille, Hauts-de-France*



123 ROULEMENT

ACTEOS

Alma

ARTHEX

AUCHAN RETAIL FRANCE

BERNARD FRANCE SAS

BLANCHEPORTE

BRICOMAN

CASTORAMA

CLINITEX

COFIDIS

CREATIS

DAMART

DAXON MOVITEX

DECATHLON FRANCE

EDF

ELECTRODEPOT

GROUPE HOLDER

IKIDS

ILEO EAU DE LA MEL GROUPE VEOLIA

KEOLIS HAINAUT VALENCIENNOIS

KEOLIS LILLE

KIABI

KILOUTOU

LA REDOUTE

LA VOIX DU NORD

LCL - LE CREDIT LYONNAIS

LCL BANQUE PRIVEE

LEROY MERLIN

LES MOULINS DU NORD

LESAFFRE

L'INSTITUT DES VOCATIONS POUR

L'EMPLOI

LYRECO GROUP

M COMME MUTUELLE

MA FRENCH BANK

MEO

MONABANQ

NOCIBE

NORAUTO

OLYMPIQUE LYONNAIS

ORANGE

ORTHOS

PARTENORD HABITAT

PROMOD

RATP DEV

SOFINCO

STOELZLE MASNIÈRES

SAS

VERTBAUDET



concentrixTM

www.concentrix.com

 **VOCALCOM**

www.vocalcom.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

Mercredi 11 septembre : Dîner-débat – 19h

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

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

Alain Durré, Chef Economiste chez Goldman Sachs

Mardi 5 février 2025 : Dîner-débat – 19h

Etude SP2C

Caroline ADAM



AGORA MANAGERS

MEETING & EVENT



**Gala Agora Directeurs
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 = 385,00€

Montant TTC = 462,00€

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

Carte Liberty

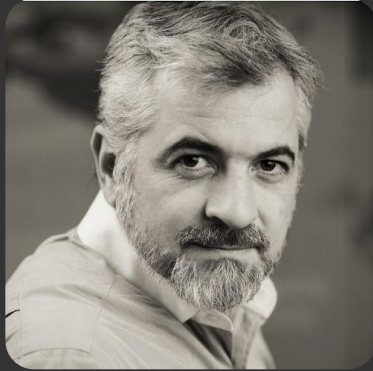


Montant HT = 770,00€

Montant TTC = 924,00€

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

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.agorarelationclientnord.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.