




Agora des Directeurs Expérience Client LYON

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.agorarelationclientra.com



Friendly Partners :

Experts :

Friendly Partners :

Media Partners :

ADM
value

 GENESYS™

SOCEN
TRIC
Attirer. Fidéliser. Enchanter.

ÉLU
SERVICE
CLIENT
DE L'ANNÉE
2024

 INRC

 Institut du
COMMERCE
PARTAGE & PROSPECTIVE

**PARIS
RETAIL
WEEK**

 SP2C

 ANESYS
EXPÉRIENCE
CLIENT

 **S** sens du client
.com



Agora Managers
GROUPE

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



Chaque club est animé par un comité de pilotage. Ce comité de pilotage valide le programme annuel, l'entrée de nouveaux membres et partenaires.

Le comité de pilotage, en tant qu'ambassadeur du club œuvre également à défendre des valeurs fortes, et une éthique au sein du club notamment en garantissant l'épanouissement et la reconnaissance de chaque membre au sein de la communauté.

Le comité de pilotage garantit et également la raison d'être du club: celle de créer un lieu d'échange confidentiel et convivial ancré territorialement pour permettre aux managers métier d'échanger, de mutualiser et de s'inspirer auprès des différents membres de la communauté.

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

Co-présidents



Hervé BRIEND

Directeur Expérience et relation client
PLUXEE

Herve.briend@pluxeegroup.com

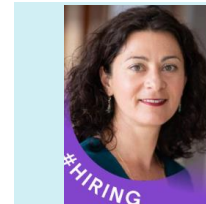


Anne-Christelle VOGLER

Directeur Général Adjoint
HOMESERVE

anne-christelle.vogler@homeserve.fr

Membre du Comité de Pilotage



Anne-Sophie ANDRE

Directrice des Opérations Clients
OPTEVEN

AnneSophie.Andre@opteven.com



Jean-Baptiste CROC

Responsable Expérience Client
APRIL

JeanBaptiste.CROC@april.com



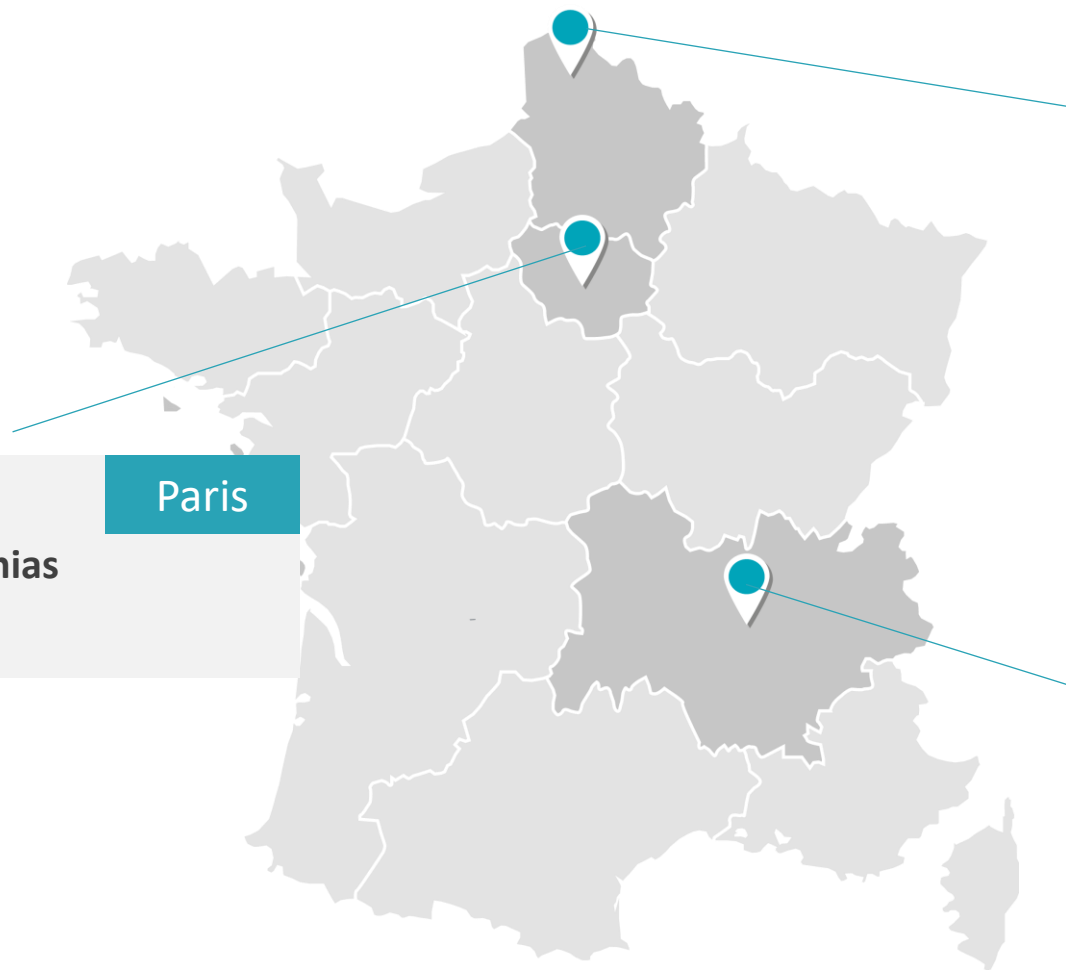
Sophie DUGELAY

Directrice Marketing opérationnel et digital
SOCENTRIC

sophie@socentric.fr



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.agorarelationclientlyon.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

123 ROULEMENT

 **Charles MEMBRE - Membre Nord**
Responsable relation client

Coordonnées IN
[Voir sa fiche...](#)

3 SUISSES FRANCE

 **Jean-Gérard LAHURE**
Directeur Expérience Client

Coordonnées EDEX
Mobile : 06 65 23 93 60
[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

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

MEMBRE
Fanny LATRY

Coordonnées

MEMBRE

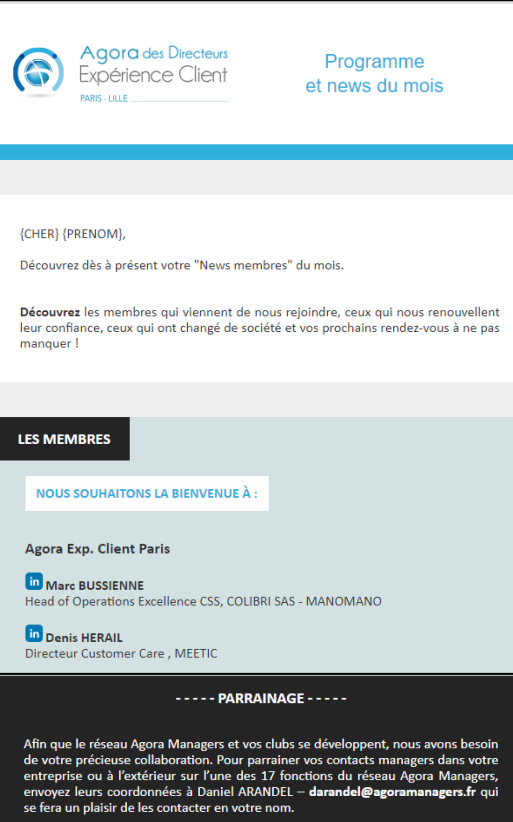
L'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client Nord est une communauté d'Agora Managers Clubs
une marque d'Agora Clubs SAS
42 avenue de la Grande Armée - 75017 PARIS



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



Programme et news du mois

PARIS - LILLE

[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.



RDV AEC Rhône-Alpes

Jeudi 27 Avril à 19h00 (Dîner-débat)

Thématique :
« Social Selling, chat, entrée dans l'ère du vocal...comment le Lab La Poste Solutions Business a embarqué 2000 commerciaux (et au-delà) dans de grands projets de transformation...sans conduite du changement »

Intervenant :
Myriam NESSALI (Directrice du Lab Innovation de La Poste Solutions Business de 2016 à 2021),

[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)

[▶](#)



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 et le sujet vous intéresse.

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

[▶](#)

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 HEISBOURG (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

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 »](#)

AGORA MANAGERS & L'EXPERIENCE CLIENT

130 MEMBRES

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.

Veillez 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.



Les membres au 1er septembre 2023



ADECCO GROUPE FRANCE

AIR LIQUIDE

ALPTIS

APICIL

APRIL

BIOMERIEUX

CALLEGRESSE

CEGID

CHUBB FIRE & SECURITY

FRANCE

CMONASSURANCE

ENTREPOTS DU BRICOLAGE

EUROMASTER

EUROPCAR

GROUPE SEB

HOMESERVE

INTERFLORA

INTRUM JUSTITIA

NESPRESSO FRANCE

OPTEVEN

SIDEL

SOCENTRIC

SODEXO PASS FRANCE

VEOLIA - COMPAGNIE

GENERALE DES EAUX



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



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**



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**



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



www.admvalue.fr



www.genesys.com

PARTENAIRE EXPERT

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS





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

Mardi 28 novembre : Visio-Retex Cross Clubs 18h – 19h

Quelles perspectives économiques en 2024 ?

Mercredi 13 décembre 2023 : Dîner-débat - 19h

Comment l'innovation transforme la relation client ?

Jeudi 11 janvier 2024 : Dîner-débat - 19h

Thématique à venir

Jeudi 18 janvier 2024 : Visio-Retex Paris & Lille 18h – 19h

Les clés du succès du management d'équipe

Fabien GALTHIE, sélectionneur de l'équipe de France de Rugby

Jeudi 15 février 2024 : Dîner-débat - 19h

Thématique à venir

Lundi 25 mars 2024 : Visio-Retex Paris & Lille 18h – 19h

Thématique à venir



Les tarifs d'adhésion



Montant HT
550,00 euros

Montant TTC
660,00 euros

Carte Single

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

Montant HT
1100,00 euros

Montant TTC
1320,00 euros

Carte Liberty

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



#AgoraDirRC

www.agorarelationclientra.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

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.



AGORA MÉDIAS Editeur de presse