



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

● *Lyon, Rhône-Alpes*

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

● **Lyon, Rhône-Alpes**

- 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



Anne-Christelle VOGLER



Hervé BRIEND
Directeur Opérations et
Expérience client
SODEXO

Membre du Comité de Pilotage



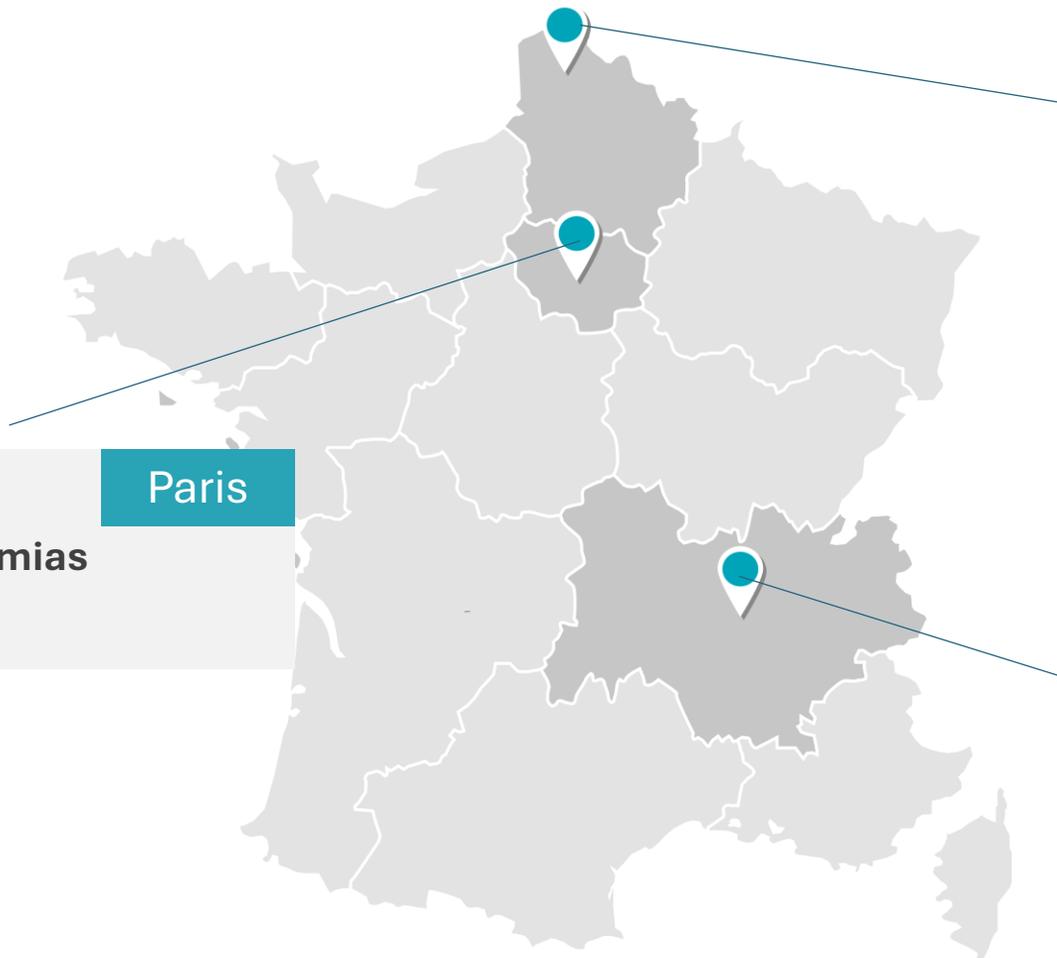
Anne-Sophie ANDRE
Directrice des
Opérations Clients
OPTEVEN



Jean-Baptiste CROC
Responsable
Expérience Client
APRIL



Sophie DUGELAY
Directrice marketing
opérationnel et digital
SOCENTRIC



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

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, qu'il s'agisse de l'analyse de CV, RPA, prédiction, etc. Auriez-vous des exemples à partager ? Merci d'avance Vincent Cadoret"

Coordonnées :
KEOLIS
Vincent CADORET

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 agoramangers 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 logo (Directeurs Expérience Client, Lyon, Rhône-Alpes) and a blue header. Below the header, 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 call to action for new members.

The screenshot shows the 'SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV' section of the newsletter. It lists three upcoming events with their dates, times, themes, and speakers. Each event has two buttons: 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE'.

Date	Thématique	Intervenant
Mercredi 8 Mars à 18H00 (VISIO) RETEX 28H00-29H15	« Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité »	Sam MANGO (Associé chez PwC France Financial Services Consulting)
Mercredi 29 Mars à 19H00 (Dîner d'abord)	« Data mesh : « pipeau » ou réalité ? »	Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BilibiCar)
Mardi 18 Avril à 18H00 (VISIO) RETEX 28H00-29H15	« IT for Green / Green IT »	Frederick MARCHAND (CEO Frugal & Digital4better), Xavier PERRET (Directeur Azure MICROSOFT France)

La news mensuelle du réseau Agora Managers

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

The screenshot shows the main content of the monthly newsletter. It includes a 'RENDI-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS' section with a video player for a 'REVIEWEZ VOTRE DERNIERE INTERVENTION CLUB !' video. Below this, there are sections for 'AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS' and 'AGORA DES DIRECTEURS DE LA SECURITE BORDEAUX', each listing upcoming events with dates, times, themes, and speakers. Each event has two buttons: 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE'.

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

● *Lyon, Rhône-Alpes*



AIR LIQUIDE
ALPTIS
APICIL
APRIL
AVEM GROUPE
BABOLAT
BAYER
BIOMERIEUX
CALLEGRESSE
CEGID
CHUBB FIRE & SECURITY FRANCE
CMONASSURANCE
COFRISSET
COMPAGNIE DES DEBOUCHEURS
DALKIA
ENTREPOTS DU BRICOLAGE
EUROMASTER
GL EVENTS
GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT
GROUPE SEB
INTERFLORA

LA POSTE
LOU RUGBY
MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES
MGEN (MUTUELLE GÉNÉRALE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE)
NESPRESSO
NESPRESSO FRANCE
OBIZ
OPTEVEN
ORANGE GROUP
PANZANI
SANTEVET
SFERACO
SOCENTRIC
SYVECO
TDI
VEOLIA
VILLE DE LYON
VOLVO



ADM
value

www.admvalue.fr

 **GENESYS**TM

www.genesys.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 9 octobre : Dîner-débat – 19h

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

David Marino, Directeur de l'Expérience Client - OSCARO.COM

Mardi 14 janvier 2025 : Dîner-débat – 19h

Comment l'innovation transforme l'expérience client !

Caroline ADAM, Déléguée Générale – SP2C

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

Les perspectives économiques pour 2025

Alain Durré, Chef Economiste chez Goldman Sachs

Jeudi 20 février 2025 : Dîner-débat – 19h

La transformation Digitale d'April pour améliorer l'expérience de ses clients et courtiers partenaires

Jean-Baptiste Croc, Responsable Expérience Client et **Yann PERSON**, Directeur Digital - APRIL FRANCE

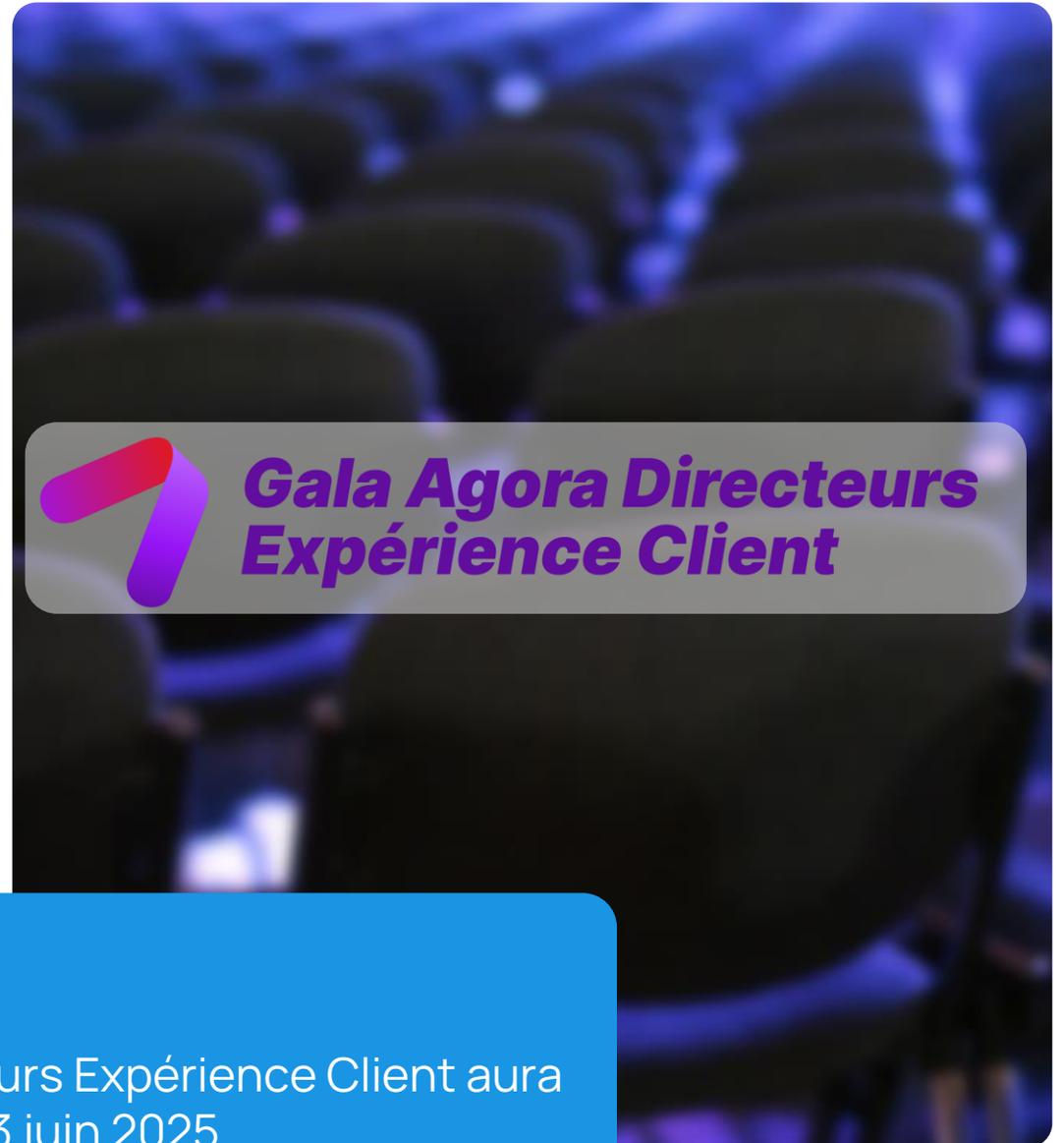
Mercredi 11 décembre 2024 : Dîner-débat – 19h

Thématique en cours

Benoît MAGAND -Fondateur Dirigeant - Compagnie des Déboucheurs

Jeudi 3 avril 2025 : Dîner-débat – 19h

Thématique en cours



Retenez la date !

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

Tarifs d'adhésions



Carte Single



Montant HT = 550,00€

Montant TTC = 660,00€

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

Carte Liberty

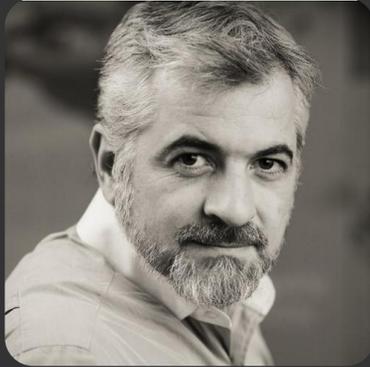


Montant HT = 1100,00€

Montant TTC = 1320,00€

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.agorarelationclientra.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



Editeur de
presse

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.