

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 CLUB Directeurs Juridiques et de la Compliance	 AGORA CLUB Directeurs Immobiliers	 AGORA CLUB Directeurs de l'Environnement de Travail	 AGORA CLUB Directeurs de la Sécurité
 AGORA CLUB Chief Data Officer	 AGORA CLUB DRH	 AGORA CLUB RSSI et CISO	 AGORA CLUB Directeurs Financiers	 AGORA CLUB DSI et CIO
 AGORA CLUB Assistant.e.s de Dirigeant.e.s	 AGORA CLUB Responsables Flotte Auto & Mobilités	 AGORA CLUB Directeurs Expérience Client	 AGORA CLUB Supply Chain Management	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



Hervé BRIEND

Directeur Opérations et Expérience
client
SODEXO

Membre du Comité de Pilotage



Anne-Sophie ANDRE
Directrice des Opérations
Clients
OPTEVEN



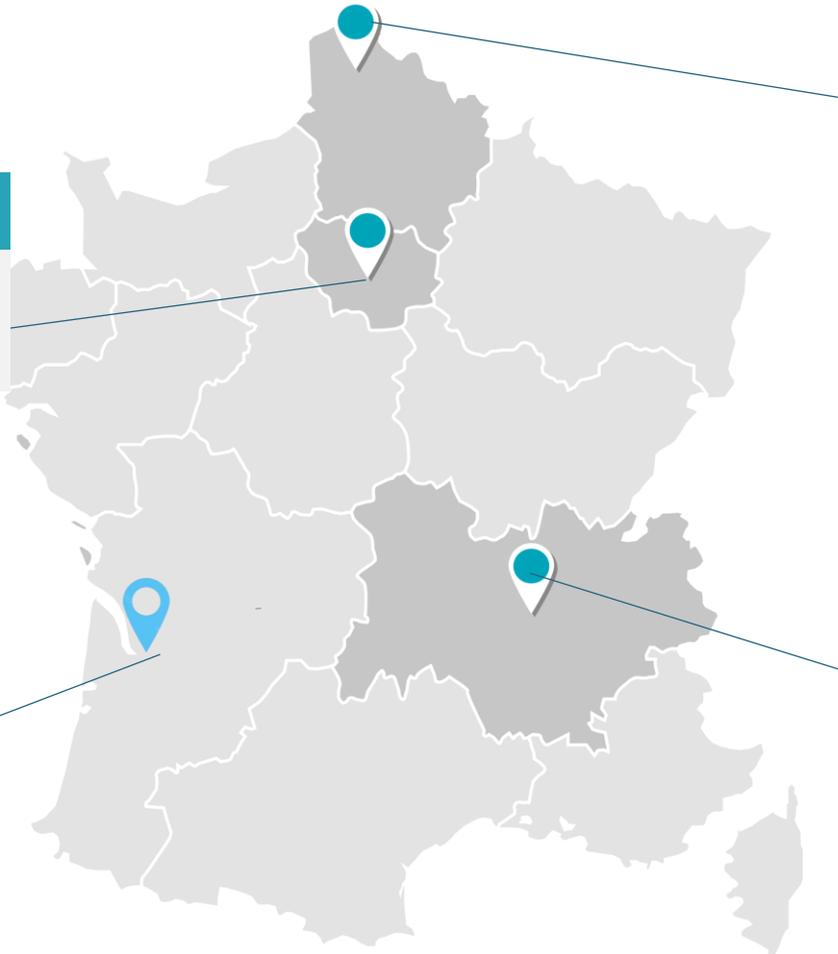
Jean-Baptiste CROC
Responsable Expérience
Client
APRIL



Yolande AZZOUT
Directrice Consommateurs
Région Centre-Est
VEOLIA



Laurent PELLETIER
Head of Customer Care
INTERFLORA



Présidente
Nathalie Nahmias
SIGHTNESS

Paris



Co-Président
Vanessa GRESSIER
KILOOUTOU

Lille



Co-Président
David LLANES
MONABANQ



Président
Franck GUILLOTEAU

Bordeaux



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



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

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: '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.'

The screenshot shows an email newsletter titled 'SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV'. It lists three upcoming club meetings with details on date, time, theme, and speaker. Each entry includes a 'JE M'INSCRIS' button and a 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE' button. The first meeting is on Wednesday, March 8, 2024, at 18:00, with the theme 'Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité' and speaker Sam MANDU. The second is on Wednesday, March 29, 2024, at 19:00, with the theme 'Data mesh : « pipeau » ou réalité ?' and speaker Emmanuel MARTIN-CHAVE. The third is on Monday, April 18, 2024, at 18:00, with the theme 'IT for Green / Green IT' and speakers Frederick MARCHAND and Xavier PERRET. Below the list is a 'REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS' section with a video player showing a previous meeting.

La news mensuelle du réseau Agora Managers

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

The screenshot shows a monthly newsletter from Agora Managers. It features a 'Nouveaux membres' section, a 'RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS' section with a video player for a meeting on November 22, and a 'Participez aux visio-reunions des autres clubs' section. The newsletter lists several clubs and their upcoming meetings, including 'AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS' (meeting on March 8) and 'AGORA DES DIRECTEURS DE LA SECURITE BORDEAUX' (meeting on February 28). Each entry includes a 'JE M'INSCRIS' button and a 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE' button.

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} janvier 2025



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

● *Lyon, Rhône-Alpes*



AIR LIQUIDE

ALPTIS

APICIL

APRIL

AVEM GROUPE

BIOMERIEUX

CALLEGRESSE

CHUBB FIRE & SECURITY FRANCE

CMONASSURANCE

COMPAGNIE DES DEBOUCHEURS

DALKIA

ENTREPOTS DU BRICOLAGE

EUROMASTER

GL EVENTS

GROUPE SEB

INTERFLORA

LITTLE WORKER

MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES

NESPRESSO

NESPRESSO FRANCE

OBIZ

OPTEVEN

SECURITAS

SFERACO

SOCENTRIC

SYVECO

VEOLIA



www.admvalue.fr

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

Mardi 9 septembre 2025 : Dîner-débat – 19h

Thématique en cours

Mardi 20 janvier 2026 : Dîner-débat – 19H

Mardi 14 octobre 2025 : Dîner-débat

*"Quel parallèle entre expérience patient et expérience client ? 4 enseignements pratiques à adapter à l'expérience client."
Marie pierre GAMBY*

Mardi 17 mars 2026 : Dîner-débat – 19H

Mardi 16 décembre 2025 : Dîner-débat – 19h

Dix convictions pour transformer en période de crise ?

Mardi 28 avril 2026 : Visio CROSS



Retenez la date !

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

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.