

4^e RENDEZ-VOUS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Simplification et enchantement,
les maîtres mots d'un « new deal » relationnel



PROGRAMME

En partenariat avec :

arvato
BERTELSMANN

dimelo

EY
Building a better
working world

Avec le soutien de :

AERC

CTIP
CENTRE TECHNIQUE DES NOTIFIÉS ET DES PROFESSEURS

**Fédération Française
de l'Assurance**

Roam

Réagissez sur



#ArgusExpClient

Programme de la conférence

Journée animée par Eloïse LE GOFF, rédactrice en chef adjointe et Sabine GERMAIN, journaliste, L'Argus de l'assurance

Suivez-nous sur  #ArgusExpClient

8h30 Accueil des participants

9h00 **DÉBAT D'OUVERTURE – Une révolution client en cours dans l'assurance ? Pourquoi et comment l'assuré retrouve sa place au cœur des plans stratégiques**

- Nouvelle réglementation et révolution digitale : pourquoi l'expérience client est devenue un levier de performance
- Quelle structure pour passer d'une démarche d'expertise technique à une démarche d'excellence relationnelle ?
- Quel ROI des organisations « client-centric »



Xavier DUCURTIL | Directeur marketing stratégique | COVEA

Anne-Sophie GROUCHKA | Directrice relations et solutions clients | ALLIANZ FRANCE

Thierry GROUES | Executive Director | EY

Isabelle MOINS | Directrice du marché des particuliers, du digital et des activités directes | AVIVA FRANCE

10h00 **TÉMOIGNAGE – « Empowerment », quête de sens et d'expériences : les évolutions sociales et sociétales qui refondent la relation clients**

- Impératifs d'instantanéité et de personnalisation, infidélité et défiance croissantes : comment répondre au nouveau rapport de force client/marque ?
- Besoin de sens et d'essentiel : quelles voies de communication face à un consommateur qui sature ?
- Quand le client demande qu'on s'intéresse à ses émotions, comment repenser sa démarche marketing ?

Olivier LAGRAND | Directeur général | IPSOS LOYALTY

10h20 Pause

UN CHOC DE SIMPLIFICATION POUR GAGNER EN SATISFACTION

10h40 **KEYNOTE – Simplicité et confiance : les fondements de l'expérience client selon BlaBlaCar**

Cédric FAVERO | Head of Member Relations | BLABLACAR

11h00 **DÉBAT – Comment repenser son parcours client pour proposer une expérience omnicanal « sans couture » ?**

- Client « synchrone » et hyperconnecté : comment accompagner les évolutions comportementales et s'adapter à des parcours client non linéaires
- Agences phygitaes, self-care, réseaux sociaux, messaging, chatbots : quelles pistes d'amélioration sur ces canaux ?
- Quels outils CRM pour une vision 360° du client en temps réel ? Comment apporter une information homogène à l'assuré tout au long du parcours

Romain BULARD-LUC | Territory manager | DIMELO

Valérie CALLEN | Directrice de l'expérience client | AXA FRANCE

François EUGENE | Directeur général adjoint, direction expérience client | GROUPE MACIF

Carline HUSLIN | Head of digital and multichannel customer experience | GENERALI FRANCE

12h00 **TABLE RONDE – Quelles évolutions managériales pour fluidifier les organisations et accompagner le développement d'une « culture client » ?**

- Concentrer la gestion de la relation client ou « désiloter » les équipes : les stratégies organisationnelles orientées client
- Écoute, proximité, empathie : quelle formation des collaborateurs pour de meilleurs contacts avec l'assuré ?
- Quel rôle des outils digitaux dans le déploiement d'une stratégie client en interne ?

Benoit DOUXAMI | Directeur général adjoint | GAN ASSURANCES

Sébastien VANDERVANNET | Directeur gestion relation client | MALAKOFF MEDERIC

Anne-Christelle VOGLER | Directeur relation client | GROUPE APICIL

12h40 Déjeuner

ENCHANTER LA RELATION ASSURÉ POUR AUGMENTER L'ENGAGEMENT

14h00 **DÉCRYPTAGE – Comment développer une relation personnalisée et unique avec l'assuré**

- Quels efforts pour sortir de la segmentation classique et construire une offre unique de produits et de services personnalisés ?
- Marketing analytique, nouveaux SI décisionnels, intelligence artificielle : quels outils technologiques pour améliorer sa connaissance client ?
- La blockchain va-t-elle révolutionner la relation client ?

Caroline HIRTZBERGER | Head of direct business | HISCOX FRANCE

Christelle LEGRIX | Directrice des services d'assurance et membre du comité exécutif | GROUPE SPB

Philippe MAIRE | Directeur des opérations et de la relation clients | APRIL

14h50 **DÉBAT – « Client mentor » : comment intégrer « la voix du client » dans sa stratégie**

Étude Arvato/Argus juin 2017 : quels outils pour transformer les retours clients en actifs stratégiques ?

Avec le témoignage de Mélanie CARDON | Responsable du marché assurance | ARVATO

- D'un meilleur NPS à une conception participative de l'offre, quelles optimisations de la stratégie marketing et commerciale grâce aux feedbacks ?
- Comment multiplier les contacts avec l'assuré pour une écoute active, au-delà des moments de souscription et de gestion de sinistres ?
- Du client satisfait au client mentor, comment initier le cercle vertueux satisfaction-fidélisation-prescription ?

Juan D'ALCANTARA | Directeur du développement | ARVATO

Margaux DAUCE | Responsable brand content | MICHEL et AUGUSTIN

Colette HAMON | Responsable du département gestion emprunteurs | CNP ASSURANCES

Marie SOYER CONTENT | Directrice Expérience Client | ALPTIS | Directrice générale | ALPTIS DIRECT et MUTUELLE.FR

15h50 **BENCHMARK « EXCELLENCE RELATIONNELLE » – Panorama des leaders de l'expérience client**

- Comment multiplier les points de contacts en dehors des temps de vente et d'après-vente ?
- Face au développement des contacts digitaux, comment humaniser la relation client ?
- Quelle stratégie de fidélisation face à un client de plus en plus volage ?

Alain ANGERAME | Directeur de la relation client | BOUYGUES TELECOM

Éric LESTANGUET | Directeur solutions pour les clients particuliers et professionnels | ENGIE

Nicolas MONTETAGAUD | Directeur marketing | DIRECT ASSURANCE

16h30 Fin de la manifestation



**JEUDI
22 JUIN
2017**

**Matinale
9h-12h, Paris**

Inscrivez-vous !

OBJETS CONNECTÉS ET NOUVEAUX RISQUES

**Bouleversements juridiques et réglementaires :
quels impacts pour l'offre d'assurance ?**

- **Allocution d'ouverture par Barbara Belvisi**

Personnalité en vogue du monde des objets connectés et co-fondatrice du Hardware Club, fond d'investissement et réseau mondial des startups de l'IoT, elle viendra nous livrer sa **vision sur le futur des objets connectés et les risques associés**

- **Rapport d'initiative sur la robotique adoptée par le Parlement Européen en février 2017 : quel impact pour les assureurs ?**

Vers une nouvelle forme de responsabilité pour les objets connectés : après la présentation du rapport par l'Eurodéputée Thérèse Comodini-Cachia, débat avec Alain Bensoussan, avocat spécialiste du secteur et les directeurs juridiques du courtier Marsh et du groupe mutualiste Macif

- **Cyber-risques et application du règlement européen en mai 2018 : quelle opportunité pour la cyber-assurance ?**

Avec l'extension de l'obligation de notification à l'ensemble des entreprises maniant des données personnelles, **quelle stratégie et quelle modélisation des cyber-risques** pour adapter son offre aux TNS/TPE et PME ?

AVEC LA PARTICIPATION EXCEPTIONNELLE DE



**Bethy-Alexandra
ALBA-GALIAN**
Directrice Juridique
GROUPE MACIF



Laurent BENICHO
Directeur R&D
AXA NEXT



Bernard DUTERQUE
Directeur Souscription
Risques Spécialisés
GENERALI



Christophe PARDESSUS
Directeur Juridique,
Compliance et Sinistres
MARSH
Président de la Commission
Juridique et Fiscale,
CSCA

Sponsorisé par

WAVESTONE

Programme complet et inscriptions sur : conferences.argusdelassurance.com

Contact : Elvire ROULET • e-mail : elvire.roulet@infopro-digital.com • tél. : +33 (0)1 77 92 93 36