

MARDI 21 JUIN - JOURNEE

Best Innovations

La crise sanitaire n'a pas seulement bouleversé les codes de la relation client, elle a aussi servi de catalyseur pour instaurer de **nouvelles méthodes, outils et process** au profit de l'expérience client. Transformation digitale, dématérialisation, nouvelles technologies, utilisation de la data, écoute client... inspirez-vous des professionnels qui témoigneront de leurs « best innovations » !

[voir le programme détaillé](#)

MARDI 21 JUIN & MERCREDI 22 JUIN - SOIR

Trophées CX Awards

18 catégories sont ouvertes pour la 5e édition du concours. Elles ont pour objectif de couvrir les différents canaux et moyens utilisés dans les stratégies de relation client.

L'appel à candidatures est ouvert jusqu'au 30 avril 2022.

3 dossiers sont sélectionnés pour chaque catégorie et seront présentés à l'oral devant le jury composé d'experts.

Le palmarès sera présenté à la communauté lors de la cérémonie de remise de prix, les 21 et 22 juin 2022

[En savoir plus](#)

MERCREDI 22 JUIN - MATIN

Best Teams

Pour répondre aux attentes des clients qui ne cessent de les « challenger », les marques s'investissent, communiquent et jouent la carte de la transparence. Cette démarche nécessite au préalable de former et fédérer ses salariés pour les fidéliser dans la durée et en faire les meilleurs ambassadeurs. Découvrez les témoignages de ces entreprises qui « embarquent » leurs collaborateurs dans cette aventure !

[voir le programme détaillé](#)

MERCREDI 22 JUIN - APRES-MIDI

Best Practices

Ces derniers mois, les entreprises ont fait preuve d'ingéniosité et d'agilité pour être au plus proches de leurs clients ou tout simplement communiquer avec eux. Quelles approches mettre en place pour tirer son épingle du jeu ? Quelles initiatives innovantes se sont finalement distinguées ? Démonstrations de ces best « practices » !

[voir le programme détaillé](#)

JEUDI 23 JUIN - MATIN

Best Values

Responsable, éthique, inclusif...autant de mots qui résonnent dans la tête du consommateur faisant écho à son envie de se sentir plus que jamais un consomm'acteur ! Dans ce contexte, il est aujourd'hui important d'agir dans son intérêt en lui formulant un positionnement clair, transparent et engagé. La culture du client, du service mais aussi de l'excellence client n'ont jamais eu également autant de « sens ». Retrouvez un condensé de témoignages, conseils et méthodes pour optimiser la transmission des valeurs de l'entreprise aux collaborateurs et aux clients finaux.

[voir le programme détaillé](#)

JEUDI 23 JUIN - APRES-MIDI

Made In France

Valoriser la prestation de service client réalisée en France pour le marché français auprès du grand public. Avec le lancement de la certification conjointe " AFRC 100% Relation Client France " et " Service France Garanti ", le marché s'organise pour valoriser les prestations made in France. Pourquoi certaines marques et certains prestataires font-ils ce choix ? Avec quels objectifs ? Tour d'horizon des motivations et succès de la relation client made in France.

[voir le programme détaillé](#)