



L'ADOM et son partenaire ELOQUANT ont le plaisir de vous convier à leur prochaine matinale sur le thème

## Comment (re)penser l'expérience client pour offrir un effet WOW !

Jeudi 14 Juin de 9H30 à 14H00,  
dans un lieu unique : [la Terrasse de Paris](#)



Avec les interventions et témoignages de :



Claire Postadjian  
Responsable  
Relation Client  
**GRUPE PREVOIR**



Caroline Jacquemard  
Responsable  
Connaissance Client  
**GRUPE PREVOIR**



Vincent Le Hir  
Manager Innovation  
et Concepteur de  
Solutions Innovantes  
**STELLIANT**



Tanguy Vincent  
Responsable solutions  
digitales & innovation  
Expérience Client  
**AG2R LA MONDIALE**



Guillaume Antonietti  
**Auteur** et Directeur Associé  
ACADEMICS FOR BUSINESS



Valérie Vax  
**Auteur** et Consultante en  
Acquisition et Fidélisation Client  
TRENTE SEPT CINQ

Sur un marché concurrentiel, délivrer la qualité attendue à un client ne suffit plus. En effet, toute entreprise cherche aujourd'hui à assurer la satisfaction client, levier de fidélisation et de développement de l'activité.

**Pour se démarquer, il devient nécessaire de repenser l'expérience client en visant le graal : l'effet WOW!**

Cet effet WOW consiste à offrir davantage que ce qui est promis ou ce qu'attendent les clients, et s'appuie sur deux piliers complémentaires :

- **L'humain**, et donc l'implication d'équipes orientées client pour créer de l'enchantement en jouant sur la proximité et l'hyper personnalisation
- **L'automatisation et l'innovation**, pour se maintenir au niveau des meilleurs de la classe en termes d'expérience client, tout en améliorant la productivité et l'efficacité du service client.

Lors de cette matinale ADOM, qui se tiendra dans un lieu unique à Paris, Eloquant, des auteurs reconnus et des experts relation client de groupes d'assurance de premier plan partageront leur retours d'expérience et vous communiqueront les clés pour générer cet effet WOW !

## Au programme :

A partir de 9H15 : Accueil

**9H30** : Petit-déjeuner et networking

**9H50** : Introduction par Bruno Huss, président de l'ADOM

**10H00** : Présentation de l'étude 20 ans de Relation Client, par Alain Bouveret, directeur général d'Eloquant

**10h15: Les mécanismes de l'effet Wow !** Intervention de Valérie Vax, co- auteur de « Customer Expérience Re-design »

**10H35 : « L'Effet Wow, jamais sans l'humain »** Table ronde avec Claire Postadjian, Responsable Relation Client et Caroline Jacquemard, Responsable Connaissance Client du Groupe Prévoir, et Guillaume Antonietti, co-auteur de « Culture Client : Réussir sa transformation ».

**11h20: « L'automatisation, les innovations et l'effet Wow ! »** Table ronde avec Tanguy Vincent, Responsable solutions digitales & innovation Expérience Client AG2R La Mondiale, et Vincent Le Hir, Manager Innovation et Concepteur de Solutions Innovantes chez Stelliant.

**12h00** : Ce qu'il fallait retenir, votre plan d'actions !  
Mot de clôture du président.

**12H15** : Cocktail Déjeunatoire et networking avec vue 360 sur Paris

## Plan d'accès :



**45 rue Jussieu, 75005 Paris**

### Stations métro :

Jussieu : ligne 7 et 10  
Cardinal Lemoine : ligne 10

Nombre de places limité,  
n'attendez pas pour vous inscrire :  
[https://bit.ly/adom\\_effetWOW](https://bit.ly/adom_effetWOW)