

# 6<sup>e</sup> FORUM Service News

Jeudi  
26 mars 09

Pavillon des Loges - Roland-Garros - Paris

En partenariat avec



AGORA DES DIRECTEURS  
DE LA RELATION CLIENT

CONÇU ET ANIMÉ PAR  
RALPH HABABOU

Tendance n°3 :

## Le client en veut POUR SON ARGENT

**8h30** Accueil des participants

**8h45** Conférence de lancement

- **Ralph Hababou**, auteur de *Service gagnant*, Directeur Général, PB♦RH Conseil

**9h00** Plus de services pour moins cher ? Merci Internet !

- **Guillaume GOZLAN**, Directeur Offre, Innovation et Projets, Monabanq

**9h45** Ce que disent nos clients lorsqu'ils nous parlent de prix

- **Laurent KOLLEN**, Directeur Général, KPAM

**10h30** Pause café

**11h00** Simplifier l'offre pour s'adapter au client malin

- **Nicolas BLAY**, Directeur Services client, Simpleo

**11h45** Vendre du low-cost en se différenciant par le service

- **Jean-Denis MARIANI**, Directeur de la relation client BtoC et BtoB, Poweo France et Co-Président du club Agora des Directeurs de la Relation Clients  
<http://www.agorafonctionrelationclient.com>

**12h30** Déjeuner

**14h30** Le beurre, l'argent du beurre et le sourire de la caissière !

**EXCLUSIVITÉ**

- **Anna SAM**, auteur du best-seller *Les Tribulations d'une caissière* (Stock),  
<http://caissierenofutur.verblog.com>

**15h00** Le client du Club Med en veut pour son argent : le tout compris

- **Caroline CRISTINI**, Directrice de la Qualité, Club Med

**15h45** Pause café

**16h15** Et si le Service, et non plus le prix, était la cause principale du départ des clients ? (étude mondiale satisfaction client 2008)

- **Fabrice MARQUE**, Partner, Accenture

**17h00** Synthèse et conclusion

**17h30** Fin de la réunion

Restauration assurée par **POTEL & CHABOT**



© O. Dion

Bonjour,

*S'il'ai choisi comme thème de ce nouveau Forum la 3<sup>ème</sup> tendance présentée dans mon récent livre Service gagnant, « le client en veut POUR SON ARGENT », c'est parce que je rencontre de très*

*nombreux chefs d'entreprise qui se posent des questions sur le bien-fondé de leurs stratégies orientées service.*

*Pour alimenter votre réflexion sur un sujet qui n'a jamais été autant d'actualité et vous permettre de bénéficier des enseignements des responsables d'entreprises exemplaires en la matière, j'ai le plaisir de vous proposer de participer au 6<sup>ème</sup> Forum Service News.*

*Découvrez en détail les résultats de l'étude mondiale de satisfaction client réalisée par Accenture en 2008 qui démontre que c'est le Service, et non plus le prix, qui est la cause principale du départ des clients.*

*Profitez de cette occasion unique pour vous « res-sourcer » en dialoguant avec les personnalités qui ont, cette année encore, accepté mon invitation et sont disposés à vous révéler leurs meilleures pratiques.*

*Dans l'attente du plaisir de vous retrouver prochainement.*

Bien à vous,

**Ralph Hababou**  
Directeur Général

Soyez les premiers à écouter en exclusivité l'intervention d'Anna SAM, l'ex-caissière la plus célèbre de France dont le livre *Les Tribulations d'une caissière* (Stock) tiré de son blog est devenu un véritable best-seller.



L'ÉTAT D'ESPRIT SERVICE

[www.pbrhconseil.com](http://www.pbrhconseil.com)