



Les membres de l'Institut Esprit Service vous invitent à leur colloque

Dirigeants fidélisons !

Vendredi 12 décembre 2008 de 9h à 14h

MEDEF, 55 avenue Bosquet, Paris 7ème

(Cocktail inclus, inscription obligatoire, pas de frais d'inscription)

Relation, confiance et transparence : éléments clés d'une stratégie client pour créer plus de valeur ?

Notre colloque souhaite notamment répondre aux questions suivantes :

- **Comment mobiliser l'énergie de l'entreprise sur la qualité de sa relation client?**
- **Quels sont les leviers de la direction générale pour fidéliser ses clients et ses partenaires?**
- **Quel est l'impact du capital client sur la valeur de l'entreprise?**
- **Comment valoriser les hommes et les métiers de contact client?**

Les points forts de l'évènement

- **Trois plénières :**
 1. **Le client au cœur de la stratégie de l'entreprise**
 2. **Les partenariats clients de l'entreprise**
 3. **Le développement de la culture client dans l'entreprise**
- **Présentation et remise du guide des bonnes pratiques de service au client**
- **20 dirigeants livrent leur vision de la stratégie client**

9h Ouverture

- Hervé Frapsauce, Président Institut Esprit Service, Directeur Général SWISS LIFE

9h10 Les leviers du capital client

- Catherine Livernet, Directeur Général CYMBI-O, Groupe BUY.O
- Jean-Jacques Gressier, Directeur Général, Académie du Service, ACCOR

Présentation du guide des bonnes pratiques de service au client

- Marie Deniau, Directeur Fidélisation, SODEXO
- Bruno Croissant, Associé, CAPGEMINI CONSULTING

9h30 Le client au cœur de la stratégie de l'entreprise

Modérateur : Thierry Lafitte, Associé, CAPGEMINI CONSULTING

- Daniel Delorge, Directeur Général, SAS
- Michel Franceschi, Directeur Général France, SODEXO
- Pierre Kosciusko-Morizet, Président Directeur Général, PRICE MINISTER
- Philippe Lemoine, Président Directeur Général, LASER
- Gérard Pelletier, Membre du Comex, Directeur Commercial France, LEGRAND

Pause Café

11h Les partenariats clients de l'entreprise

Modérateur : Marc Debets, Président, BUY.O

- Norbert Faure, Associé, INEUM CONSULTING
- François Gayral, Directeur Qualité et Services, RENAULT
- Eric Sarrat, Président GT LOGISTICS
- Denis Tournesac, Directeur Général Europe, ARINSO NORTHGATE
- Un autre dirigeant en cours de confirmation

12h Le développement de la culture client dans l'entreprise

Modérateur : Alain Thibault, Président Directeur Général, BERNARD JULHIET GROUP

- Eric Dadian, Président, INTRACALL, Président AFRC
- Thierry Lemerle, Directeur Général Adjoint, UNEDIC
- Philippe Martin, Directeur Général Adjoint, RATP
- Laurent Thérézien, Directeur Général, ACCOR SERVICES FRANCE

13h Cocktail