



Communiqué de presse
Paris, le 14 mars 2024

**Le salon [All4Customer Paris](#)
présente les 14 conférences plénières
des 3 jours du salon, les 26, 27 & 28 mars 2024**



Pendant 3 jours, plus de 200 Conférences, Masterclass, Workshops et Agora seront animées par des professionnels en poste de l'Expérience Client, du Marketing Digital, du E-Commerce, de la Data et de l'Intelligence Artificielle

Le salon [All4Customer Paris](#) qui se déroulera les 26, 27 et 28 mars 2024 Porte de Versailles, Pavillon 4, à Paris, (suite à la fusion des salons E-marketing Paris et Stratégie Clients) présente les 14 conférences plénières des 3 jours du salon.

Conférences plénières du mardi 26 mars 2024

9h30 – 10h30 : Redonner envie : l'ambition 2024 des professionnels de la relation client, présenté par l'AFRC

Cette plénière d'introduction, présentée par l'AFRC, donne la parole aux entreprises qui se sont distinguées lors des Palmes de la relation client dans les domaines de l'Expérience Client, de l'Expérience Citoyen et de l'Expérience Collaborateur. Découvrez les meilleures

initiatives des lauréats : programme d'intrapreneur en interne, mise en place d'une boucle courte pour gérer l'insatisfaction et un modèle de service client intégré disponible 24h/24 et 7j/7.

Animée par **Eric DADIAN**, Président – AFRC

Avec :

- Pierre GRAUBY, Directeur De La Relation À Distance – **LA POSTE**
- Myriam HUIN, Directrice Adjointe De La Deud (france Travail) – **POLE EMPLOI**
- Isabel IBANEZ, Directrice De L'incubateur (france Travail) – **POLE EMPLOI**
- Bertrand OLEJNIK, Directeur Opérationnel France Service À Domicile, Et Résidences Services – **DOMUSVI**

10h45 – 11h45 : Le futur est déjà là : IA générative, data, reconnaissance Images, super app, réalité augmentée.

Pour découvrir les applications concrètes des outils tels que l'IA générative, l'exploitation des données, la reconnaissance d'images, les super applications et la réalité augmentée, qui redéfiniront le parcours vendeur / client dans divers secteurs d'activité. Rejoignez-nous pour anticiper et façonner l'avenir dès aujourd'hui.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Competence Development et International au Féminin

Avec :

- Axel DAUCHEZ, Président – **MAKE.ORG FOUNDATION**
- Laurent ESKENAZI, Directeur marketing et data – **BPCE FINANCEMENT**
- Alexandre FAUVET, Membre du conseil d'administration – **FUSALP**
- Laurent DR. HERAULT, Directeur – **FONDS CLINATEC**

14h00 – 15h00 : Benchmark multinational des plaintes et réclamations, présenté par l'AMARC

Lors de cette conférence, l'AMARC partagera quelques enseignements d'un récent benchmark mené avec ses homologues australiens et canadiens. L'occasion d'importer des bonnes pratiques issues d'environnements multiculturels et d'organisations déployées à l'international. Dimensions managériales, organisationnelles, comme de pilotage... : les éléments de benchmark ne manqueront pas lors de cette plénière avec les éclairages et témoignages de nos trois invités experts.

Animée par **Marie-Louis JULLIEN**, Délégué Général – AMARC

Avec :

- Louis-Nicolas BIER, Directeur Des Opérations, Services Aux Membres Et Clients – **AUTOMOBILE CLUB DU LUXEMBOURG**
- Claire DE SELVE, Customer Relationship Director Emea – **ORANGE**
- Emmanuelle SAINT JOST, Directeur Voix Du Client – **BNP PARIBAS CARDIF**

15h15 – 16h15 : Transformation 4.0 : intégrer les innovations, le digital, le green, revoir les organisations, booster les talents

Les leaders du luxe, du retail et des services financiers partageront comment les entreprises remettent en question le statu quo, se réorganisent et développent rapidement des compétences, créent des business model et s'adaptent. Avec 80 % des métiers de 2030 encore inconnus (source : Forum économique mondial), cette conférence offre une

opportunité unique de comprendre et d'anticiper l'évolution rapide pour obtenir les talents, améliorer les compétences pour réussir demain notamment dans le retail media, le marketing, la communication, l'innovation.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Compétence Development et International au Féminin

Avec :

- Miguel Ángel GONZÁLEZ GISBERT, Global Chief Technology & Data Officer – **CARREFOUR**
- Anna NOTARIANNI, Chief Impact Officer - Secrétaire General – **SODEXO**
- Laura PHO DUC, Directrice exécutif pilotage – **LVMH RECHERCHE**
- Nathalie RISACHER, Global Head Human Resources & Culture – **NATIXIS**

16h30 – 17h30 : Du parcours à l'expérience, de la norme à l'émotion : le grand défi de la relation

A mesure que l'expérience client devient un sujet de préoccupation et une discipline de gestion au sein des entreprises, la prise en compte des émotions grandit. L'expérience client est une affaire de perception, la somme de toutes les interactions et interfaces avec le client, et dans chaque point de contact se niche un ressenti, une émotion. La conception des parcours client pousse les entreprises à normer, cadrer, scripter, processer la relation client, une démarche qui est légitime mais qui peut conduire à ignorer les émotions du client et du collaborateur. Comment mesurer les émotions des clients ? Comment mettre en miroir émotions des collaborateurs et émotions des clients ? Comment concilier délivrance d'un service attendu et impact émotionnel ? Comment s'assurer de l'impact et faire la différence avec une expérience riche en émotions ?

Animée par **Thierry SPENCER**, Blogueur – SENS DU CLIENT

Avec :

- Amélie ANASTASSIADES, Directrice Excellence Client – **AESIO MUTUELLE**
- Clarisse CHARREAUX, Directrice Marketing Et Communication – **ZEISS VISION CARE France**

Conférences plénières du mercredi 27 mars 2024

9h30 – 10h30 : Tirer le meilleur de l'IA générative au profit des clients et des collaborateurs

Beaucoup d'entreprises explorent les opportunités offertes par l'intelligence artificielle générative pour améliorer l'expérience client et renforcer les compétences des collaborateurs. Les applications concrètes de l'IA générative sont nombreuses dans différents secteurs, et à celles-ci sont liées les défis potentiels liés à l'adoption de cette technologie notamment par une utilisation éthique et responsable de l'IA générative.

Si les clients sont majoritairement prêts à utiliser l'IA générative pour obtenir une réponse rapide et efficace d'un service client, les entreprises doivent organiser leurs contenus et leurs données, faire monter en compétence les collaborateurs pour garantir une expérience fluide et personnalisée. Quelles sont les applications concrètes de l'IA générative dans la relation client ? Quels sont les défis auxquels les entreprises font face pour ne pas se faire distancer dans cette nouvelle course technologique et accroître l'efficacité opérationnelle ?

Animée par **Martine FUXA**, Directrice Des Rédactions – ECOMMERCEMAG ET RELATIONCLIENT MAGAZINE

Avec :

- Jacques-Olivier GUICHARD, Digital Transformation Business Partner – **GROUPAMA**
- Damien NUYTENS, Directeur Expérience Clients Et Opérations – **EDENRED France**
- Delphine RHODES, Directrice Relations Clients Et Services Hôtels – **BEST WESTERN FRANCE**

10h45 – 11h45 : Optimiser l'E-Commerce avec le marketing d'influence, les réseaux sociaux, les data, la création de contenu, les plateformes et les places de marché.

Plongez au cœur de la révolution du e-commerce, accélérateur de résultat et de ROI.

Explorez comment l'intelligence artificielle, les plateformes, les réseaux sociaux, le streaming, les influenceurs, le traitement des data, redéfinissent l'écosystème du commerce en ligne, propulsant le marketing client, le data mining, le digital vers de nouvelles frontières de succès et d'innovation. Comment lever les freins liés au monde sans cookie et à la nouvelle réglementation de l'AIAct en plus du RGPD.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Compétence Développement et International au Féminin

Avec :

- Olivier DUFIT, Directeur Général Adjoint – **THE ORIGINALS**
- Laurent EVAÏN, Head of Data Marketing – **DECATHLON**
- Edilia GANZ, Directrice – **FEDORA PLATEFORME**
- Aurore NADAUD, Responsable Performance Digitale – **CROIX ROUGE FRANCE**

12h30 – 13h00 : Révolutionnez votre expérience client avec Zoom Contact Center

Cette conférence mettra en lumière les subtilités de la Suite ZCX, destinée à transformer la relation client et comment ces solutions peuvent non seulement être utilisées en synergie pour une expérience client et employé unifiée mais aussi comment elles s'intègrent harmonieusement à une infrastructure existante ou à la plateforme Zoom.

Animée par **Mathieu GOUOT**, Expert Solutions Expérience Client – **ZOOM**

14h00 – 15h00 : Omnicanal, Vision à 360° des clients, global marketing : élargir les frontières et développer les opportunités

L'approche marketing omnicanal est celle d'un chef d'orchestre. Elle est devenue cruciale, d'autant plus avec l'essor des parcours clients, des points de contact, la multiplication des canaux de vente tant en B2B qu'en B2C. À l'échelle européenne ou internationale, la mise en œuvre peut être complexe. Les innovations telles que l'intelligence artificielle, le data mining et les innovations technologiques offrent des solutions permettant d'optimiser les performances, offrant ainsi un CRM ou une approche client plus efficace et personnalisée, adaptée localement ou à l'international.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Compétence Développement et International au Féminin

Avec :

- Fabien AUFRECHTER, Vice President Web 3.0 – **VIVENDI**
- Morgane CRIOU, Global Marketing Manager – **MANUTAN**
- Eric GAUBERT, Directeur Adjoint, Innovation et Partenariat – **RG REINSURANCE GROUP OF AMERICA**

15h15 – 16h15 : Expérience client : les nouveaux standards de l'e-commerce

Plus de 9 acheteurs sur 10 sont satisfaits de leurs achats réalisés sur Internet en 2023, un score exceptionnel qui doit beaucoup aux performances positivement perçues par les Français selon la Fédération des Entreprises de Vente à Distance. Les 3 services qui progressent aux yeux des e-acheteurs sont : la livraison, les facilités de paiement et la revente de produits sur internet. L'e-commerce constitue désormais un repère pour la qualité de l'expérience client et les clients s'attendent à des parcours sans effort, une prise de commande fluide et une assistance avant, pendant et après leur achat. A la pointe de la technologie via l'adoption des outils pilotés par l'IA, la combinaison réussie des canaux de relation, l'e-commerce s'impose comme un véritable benchmark pour de nombreux secteurs. Quelles sont les nouvelles attentes du client dans sa relation à distance ? A quels défis font face les professionnels du secteur ?

Animée par **Thierry SPENCER**, Blogueur – SENS DU CLIENT

Avec :

- Julien DUCREUX, Directeur Web – **FNAC**
- Stéphane DURET, Co-Fondateur – **HISTOIRES FRANÇAISES**
- Chloé KAAS, Directeur Service Clients – **VEEPEE**

Conférences plénières du jeudi 28 mars 2024 (dernier jour)

9h30 – 10h30 : RSE/ESG : éléments différenciants de l'expérience client ?

86% des entreprises prévoient de mettre en œuvre de nouvelles initiatives RSE/ESG pour renforcer leur relation client selon BVAXsight, preuve que la responsabilité sociale et environnementale prend une nouvelle dimension. Obligation réglementaire et impératif de conformité pour certains, source de différenciation profonde pour d'autres, la RSE met les entreprises au défi de la transparence et de l'action. Dans les domaines de l'environnement et des aspects sociaux de la production comme de la relation, les attentes des clients constituent un repère pour nombre d'entreprises désireuses de rester connectées aux évolutions des comportements et des aspirations de leur clientèle. Comment valoriser ses initiatives en évitant le Greenwashing ? Comment identifier les actions à fort impact dans les parcours client ? Comment embarquer ses collaborateurs dans la promotion de preuves concrètes dans l'expérience client ?

Animée par **Florence BOUCHOT**, Permacultrice Client

Avec :

- Delphine AUDIBERT, Directrice Digitale – **JACADI**
- Jean-Jacques BENHAMOU, Leader Clients Et Développement – **TRUFFAUT**
- David SUTRAT, Co-Fondateur – **DAY BY DAY**

10h45 – 11h45 : Engagement, partenariat, RSE : sensibiliser, influencer avec plus de sens mais pas plus de budget.

Partenariat du film Barbie, Coupe du monde féminine de foot, artisans locaux et nouveaux concepts hôteliers...Explorez l'art de toucher les consommateurs avec plus de fun, d'émotion, de sens et d'impact. Cette conférence se penchera sur l'engagement, les partenariats, les actions RSE et l'authenticité pour que les marques créent des expériences significatives, démontrant comment établir une connexion authentique, aborder des sujets de société. Exemples parmi les concepts les plus innovants pour illustrer le potentiel des

partenariats notamment dans l'inclusion, le gender balance, le développement durable et le produit localement.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Competence Development et International au Féminin

Avec :

- Julie BOULAGE, Brand Content Manager – **ACCOR – GREET**
- Quentin DELOBELLE, Directeur Communication Commerciale et Création – **ORANGE**
- Besma MOKRANI – BAGHDADLI, Head of Consumer Products – **MATTEL**
- Fabienne TAINURIER, Responsable Partenariats, Mécénat, Projets Rse – **PLANÈTE ENFANTS & DÉVELOPPEMENT**

14h00 – 15h00 : E-commerce B2B : la force de la relation

Les transactions commerciales entre les entreprises prennent une nouvelle dimension avec le commerce électronique. La digitalisation des parcours client naît de stratégies pratiques pour développer des relations client durables, en mettant l'accent sur la personnalisation, la communication efficace et la résolution proactive des problèmes. L'impact des technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle et l'analyse de données, est crucial pour les entreprises opérant en B2B. Comment maintenir le lien avec ses clients à distance et construire des relations solides ? Comment des partenariats durables peuvent-ils stimuler la croissance, favoriser l'innovation et renforcer la confiance entre les acteurs du secteur ? Quelles sont les attentes des clients B2B et comment sont-elles impactées par les standards du e-commerce B2C ?

Animée par **Thierry SPENCER**, Blogueur – SENS DU CLIENT

Avec :

- Georges ANTYPAS, Global B2b Ecommerce Program Manager – **L'ORÉAL**
- Emmanuelle RIGOT, Directrice Relation Client Et Voix Du Client – **RAJA**
- Xavier RIO, Global Ecommerce Manager – **3M**

15h15 – 16h15 : Les nouveaux horizons de la création de valeur (avec le Club des Annonceurs)

Rejoignez-nous lors de la conférence exclusive avec le Club des Annonceurs, où nous explorerons la création de valeurs dans le monde du marketing et de la communication. Ne manquez pas la présentation de l'étude de Kantar sur les "plaisirs coupables", offrant des insights inédits sur la manière de construire des messages publicitaires impactants et alignés sur les valeurs de l'entreprise et les attentes des consommateurs. Un rendez-vous incontournable pour décrypter les clés d'une communication réussie.

Animée par **Cécile DELETTRE**, Présidente Cd Competence Development et International au Féminin

Avec :

- David BENGUIGUI, Directeur Marketing et Communication 360 – **IONIS**
- Fanny CHATELET, Directrice E-Business Et Marketing Transfo – **AXA**
- Stephanie COURTOIS, Head of Marketing, Digital & Communication – **BRINK'S FRANCE**
- Pierre GOMY, Global Head of Luxury - Head of Sustainability Central and Southern Europe – **KANTAR**

Pour découvrir le programme détaillé de toutes les conférences plénières :

- <https://www.all4customer-paris.com/programmes/conferences-plenieres>

Et le profil des intervenants :

- <https://www.all4customer-paris.com/speakers>

Inscription visiteurs à All4Customer:

- <https://visitor.weyou-group.com/all4customer/2024/inscription/em?source=presse>

All4Customer Paris

- 26, 27 et 28 mars 2024
- Paris, Porte de Versailles, Pavillon 4
- Plus de 16 000 Visiteurs attendus français et européens
- Près de 300 Exposants réunis venant de toute la France et de l'international
- Plus de 200 [Conférences](#), [Masterclass](#), [Workshops et Agora](#) animées par des professionnels en poste de l'Expérience Client, du Marketing Digital, du E-Commerce, de la Data et de l'Intelligence Artificielle
- Une Nocturne Afterwork le 27 mars 2024 jusqu'à 20h avec de nombreux happenings & cocktails organisés par les exposants
- 4 Formats de prise de parole (Table ronde, Conférence, Agora, Masterclass)



Pour suivre les actualités du salon

X (Twitter) : [@All4customerP](#)

LinkedIn : [All4Customer Paris](#)

Contact presse :

Agence Eliotrope

Gilles Lyonnet – 06 07 86 36 13 - lyonnet@eliotrope.fr

A propos de All4Customer

Suite à la fusion des salons E-marketing Paris et Stratégie Clients, All4Customer devient la plus grande vitrine du Marketing Digital, de l'Expérience Client de l'E-Commerce et de la Data et IA en France.

Durant 3 jours en mars, à Paris, les professionnels français et européens de l'Expérience Client, du Marketing Digital, du E-Commerce, de la Data et de

l'Intelligence Artificielle se retrouvent pour présenter et découvrir tous les produits, solutions et services pour permettre de cibler, acquérir, connaître, interagir et fidéliser les clients.

All4Customer, le salon de l'Expérience Client, du Marketing Digital, du E-Commerce, de la Data et de l'Intelligence Artificielle.

Organisé par Weyou Group, aujourd'hui le leader de l'organisation de salons BtoB de taille intermédiaire en France : All4Customer, Educatec-Educative, Heavent Paris, Workspace Expo, Salon des Achats et de l'Environnement de Travail...

Weyou Group est aussi le créateur du concept des salons meetings (salons avec rendez-vous One to One): Customer Relationship & Marketing Meetings, IT and Cybersecurity Meetings, Protection and Prevention Meetings, Healthcare Meetings, Workplace Meetings, Heavent Meetings, Hotel & Restaurant Meetings, CEO and CFO Meetings, Transports and Logistics Meetings, Unique Home Meetings, Cleaning and Hygiene Meetings...

<https://www.all4customer-paris.com/>

<https://www.linkedin.com/company/all4customerparis/>

<https://www.youtube.com/channel/UC26vS5fiqy2nHBAwIkp2aOw>

[@All4customerP](#)