



ASSEMBLEE GENERALE 2016

Mardi 14 Mars 2017

8h30 - 14h30

75015 PARIS

- 08.30** **Accueil des adhérents**
- 09.00 - 09.05** **Mot d'accueil de Muriel Barneoud, Directeur de l'Engagement Sociétal du Groupe La Poste**
- 09.05 - 09.30** **Ouverture de l'Assemblée Générale Extraordinaire par Éric Dadian, Président de l'AFRC**
> Le mot du Président > Quitus aux administrateurs
> Présentation du rapport d'activité 2016 > Présentation des comptes
> Affectation du résultat et vote du budget > Elections du Conseil d'administration
- 09.30 - 09.50** **Accueil des invités et KEYNOTE SPEAKER : Laurence Body, Spécialiste d'innovation par l'Expérience Client et consultante**
- 09.50 - 10.20** **Table ronde « Relation Client, quoi de neuf ? »**



Bouygues Immobilier
Céline Sarrazin
Directeur Relation Client



Compagnie des Alpes
Maryline Lacaze
Head of Digital



Groupe La Poste
Myriam Nessali
Directrice LAB INNOVATION

- 10.20 - 10.50** **Présentation du plan de route 2017 de l'AFRC**

- 10.50 - 11.00** **Présentation CLIENTelles**

En 2017 une opportunité innovante pour rejoindre et participer activement à un réseau d'échanges de pratiques métier, de développement professionnel et culturel dédié aux Femmes cadre des métiers de la relation client.



- 11.00 - 11.15** **Pause-café**

- 11.15 - 12.00** **Table ronde partenaire : Data et Relation Client**

Arnaud Caillon, Responsable Data chez **Nespresso**
Fabien Fouqueray, Senior Manager Relationship & Data Marketing chez **Disney**
Gauthier Le Masne de Chermont, Chief Customer Data Officer chez **Air France KLM**
Benoît Richard, Directeur commercial chez **Akio**



12.00 - 12.30

Intervention de Laurent TESLA

MENTALISTE

« L'ART (DELICAT) DE LA MANIPULATION »



- 12.30** **Clôture de l'Assemblée Générale par Éric Dadian, Président de l'AFRC**

- 12.30 - 14.30** **Déjeuner offert par l'AFRC**