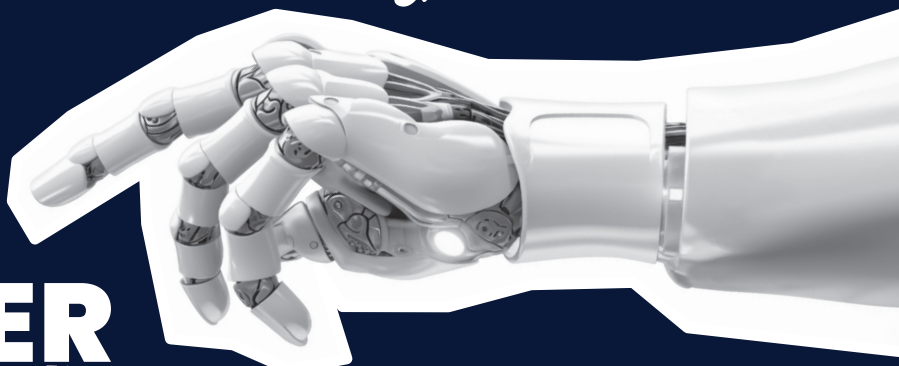


AFRC

DOSSIERS
DE CANDIDATURE

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2024



GAGNER
LA CONFIA NCE



Avec le soutien de



CANDIDATURES
**PALME
EXPÉRIENCE
CLIENT**

03

CANDIDATURES
**PALME
EXPÉRIENCE
COLLABORATEUR**

26

CANDIDATURES
**PALME
EXPÉRIENCE
CITOYEN**

45

CANDIDATURES
**PALME
JEUNE
POUSSE**

50



03



FAIRE VOLER L'ÉLÉGANCE TOUJOURS PLUS HAUT

La premiumisation d'Air France a été un axe fort pour cette année 2023 avec le développement de nombreuses initiatives. Le succès de cette montée en gamme repose sur l'amélioration continue de nos produits qui va de pair avec le développement de notre autre atout clef : l'excellence du service offert à nos clients à chaque étape de leur voyage. Elle se fait également dans le cadre d'une stratégie de développement durable, essentielle à notre secteur d'activité.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



04



PENSER CLIENT POUR AGIR ENSEMBLE

Une démarche visant à renforcer durablement notre culture client, née d'une volonté d'Agir Ensemble afin de remettre au cœur des priorités de chacun, celui qui nous fait vivre et nous accorde sa confiance : le client.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



05



BEST WESTERN® HOTELS & RESORTS FRANCE : CULTIVER LA CONFIANCE CLIENT À L'ÈRE DE L'IA GÉNÉRATIVE

Précurseur dans l'usage de l'IA Gen dans les outils conversationnels, Best Western renforce la confiance clients en assurant un parcours plus fluide, une transparence des informations et un engagement de rapidité et qualité de réponse...

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



06



L'AVENIR DE LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DE LA GESTION DE PATRIMOINE SE TROUVE AU CARREFOUR DE L'HUMAIN ET DE L'INNOVATION AVEC HYLO.IO.

Depuis 2008, notre objectif est de moderniser la gestion de patrimoine en combinant notre savoir-faire avec des outils numériques de pointe. D'abord, en proposant l'accès à des ressources pédagogiques via notre site gestiondepatrimoine.com pour aider l'investisseur à se lancer seul dans sa démarche patrimoniale. Ensuite, en fluidifiant son parcours dès le premier point de contact avec l'un de nos collaborateurs. Enfin, grâce à Hylo.io, notre outil d'autodiagnostic patrimonial en selfcare, qui offre une expérience 100 % en ligne, avec à la clé le soutien d'un conseiller en gestion de patrimoine expérimenté pour appliquer les préconisations obtenues. En 2024, c'est tout le parcours jusqu'à la souscription des solutions préconisées qui permettra de s'affranchir des contraintes techniques pour dégager la plus grande valeur possible.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



07



Bruneau

À vos côtés pour réussir

AUTOMATISATION ET IA : UNE NOUVELLE ÈRE POUR LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT

Déploiement de l'outil Audioliz pour automatiser l'analyse qualité des appels entrants SAV. Analyses continues et globales de la qualité de réponse et de traitement couplées à des alertes.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



08

citygo

RENFORCER LA CONFIANCE UTILISATEUR GRÂCE À L'IA : DE L'ANALYSE À L'ACTION

En vue d'un perfectionnement de l'expérience de nos covoitureurs, nous avons choisi de collaborer avec Liz afin de permettre une analyse sémantique et émotionnelle de la parole de nos utilisateurs, grâce à l'IA.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



09



VAD (VENTE À DISTANCE) & VISIO SHOP

Il y a deux ans le CRC DECATHLON lance le commerce donnant aux clients l'opportunité d'acheter un produit et/ou un service dans une conversation avec nos conseillers(ères). Le meilleur des deux mondes se rencontre : excellence relationnelle et commerce. En 2023, le CRC va plus loin dans la relation client et l'expérience d'achat avec une innovation : Le Visio Shop ! Ce service permet à nos clients, partout en France, de prendre rendez-vous avec un conseiller expert pour découvrir et comparer nos gammes de vélos électriques en visioconférence. Depuis un espace équipé de caméras spéciales, un conseiller expert cycle présente nos vélos et les accessoires associés, répond aux questions de nos clients et les oriente dans leur projet d'achat. S'il le souhaite, le conseiller expert accompagne le client jusqu'à la réalisation de sa commande, pendant la visio ! Visio Shop est 100 % gratuit, accessible de 9h à 20h du lundi au samedi.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



10



RÉVOLUTIONNER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN DONNANT À NOS CONSEILLERS LE POUVOIR DE LA CONNAISSANCE

Grâce aux nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle, nous avons eu une ambition claire : équiper nos conseillers d'une solution de connaissance complète, simple à utiliser et performante. Cette solution renforce leur autonomie et leur confiance. Elle permet de répondre instantanément à leurs interrogations, qu'il s'agisse de gestes métier ou de discours, lorsqu'ils traitent la demande d'un client en synchrone ou en asynchrone. De plus, nous encourageons activement leur participation à la création et à l'enrichissement du contenu de cette solution de connaissance.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



ENERCOOP & HANDICALL : UNE RELATION CLIENT.E.S ATTENTIONNÉE ET RESPONSABLE AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Né de la volonté de valoriser nos valeurs communes, le partenariat Enercoop & Handicall ambitionne de délivrer une relation client attentionnée et humaine, tout en garantissant une excellence opérationnelle multicanale et l'intégration de personnes en situation de handicap.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



12



LE WELCOME CALL : UNE INNOVATION POUR RÉINVENTER LA RELATION CLIENTS

Un dispositif novateur pour les contrats collectifs santé et prévoyance, qui cible nos courtiers partenaires et les entreprises assurées. Cette initiative améliore l'expérience, la confiance et la satisfaction pour fidéliser les clients d'Entoria.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



13



AI NEW GAME CHANGER

Depuis quelques mois, la banque en ligne FLOA a déployé EVA, son agent virtuel boosté à l'IA générative, pour automatiser ses contacts clients, améliorer la qualité du service et apporter de la valeur à ses agents. Une première sur le marché français, qui permet de traiter efficacement les demandes par téléphone et chat, même les plus complexes, tout en garantissant une expérience client d'excellence et sécurisée.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



14



MODERNISER LA GESTION DE SINISTRE AUTOMOBILES À L'AIDE D'AVATAR PÉDAGOGIQUE

Le secteur de l'expertise automobiles peut parfois être compliqué de par son langage technique, ses procédures complexes. Afin de rendre plus accessible ces informations, IDEA a intégré des Avatars via l'Intelligence Artificielle (IA).

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



15



PASS JEUNE : LA BANQUE POSTALE RÉVOLUTIONNE SA RELATION AVEC LES JEUNES

La Banque Postale présente Pass Jeune, une plateforme digitale de services extra-bancaires gratuits destinés aux 15-29 ans. La banque réinvente ainsi l'expérience client et instaure une relation de confiance avec sa cible jeune.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



16



UNE EMPREINTE RELATIONNELLE POUR IMPULSER LA TRANSFORMATION EXPÉRIENCE CLIENTS DE LA POSTE

Pour devenir la plateforme physique et digitale préférée des Français d'ici 2030, La Poste a défini et infusé une empreinte relationnelle, c'est-à-dire les émotions qu'elle souhaite faire vivre à ses clients lors de chaque interaction.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



17



DE L'ÉCOUTE DE LA VOIX DU CLIENT À LA RÉOLUTION DE SES IRRITANTS

Un process d'amélioration de l'expérience client en 4 étapes :

- Création, administration et analyse d'enquêtes relationnelles et transactionnelles.
- Analyse des réponses et notamment des émotions clients.
- Close the Loop (remerciement, actions d'amélioration).
- Participation aux objectifs RSE de l'entreprise.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



18



MACIF, LA CONFIANCE RELATIONNELLE

La Macif a choisi de s'appuyer sur les principes de la confiance et de l'écoute pour atteindre l'excellence relationnelle.

Démonstration auprès de ses 3 parties prenantes :
sociétaires, délégués et collaborateurs. C'est donc par la mise en responsabilité, l'implication et le partage du pouvoir avec ses parties prenantes que la Macif concrétise cette confiance.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



19



POLITIQUE RELATION CLIENT ATTENTIONNÉE (RCA) : FAISONS DES INTERACTIONS CLIENTS DES EXPÉRIENCES À HAUTES VALEURS !

La Relation Client Attentionnée (RCA) améliore la qualité de service avec plus de valeurs dans les interactions, développe la performance économique en proposant des offres et renforce le sens au travail « être utile est un beau métier ».

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



20



RECRÉER LA CONFIANCE CLIENT EN HUMANISANT LA RELATION DANS LES MOMENTS COMPLEXES

Lorsque l'IA et l'industrialisation des centres de contacts atteignent leurs limites, nous proposons un nouveau canal de communication avec un conseiller dédié pour les demandes complexes et stressantes. Grâce à un numéro éphémère, le client n'a plus besoin de se répéter, se sent considéré et regagne confiance.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



21

SFR

PROGRAMME HARMONIE : DÉVELOPPEMENT DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE AU SERVICE CLIENT

L'objectif du programme HARMONIE est de mobiliser les 200 collaborateurs internes et 6000 externes autour d'une ambition commune : franchir un nouveau pallier en termes de satisfaction client. Avec l'aide d'un spécialiste de l'intelligence émotionnelle et relationnelle, nous avons coconstruit un programme basé sur l'écoute et l'échange avec nos clients. Son objectif est de donner des armes aux conseillers pour gérer plus sereinement les appels.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



22



CHATS NOIRS

Une opération de dédommagement exceptionnelle pour les clients ayant subi plusieurs retards dans une période de deux mois.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



23



sonepar

SPARK DE SONEPAR, UN PROGRAMME DE TRANSFORMATION OMNISCANAL À L'ÉCHELLE MONDIALE

Sonepar, leader mondial de la distribution de matériels électriques aux professionnels, révolutionne l'expérience client et collaborateur avec son programme Spark. Celui-ci offre une expérience numérique omniscanale innovante ainsi qu'un environnement de travail intelligent et augmenté, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



24



LA CONFIANCE PAR L'EXPERTISE, L'EMPATHIE ET L'AUTONOMIE

Dans un contexte économique incertain et un cadre législatif complexe, l'UMR, société spécialisée dans l'épargne retraite, a su surprendre ses adhérents et consolider la relation de confiance en s'appuyant sur l'expertise, l'empathie et l'autonomie de ses conseillers.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



25



DU « SERVICE À L'USAGER » À LA « VOIE DU CONSOMMATEUR » : LA TRANSFORMATION DE VEOLIA EAU

Dans un contexte B to B to C, où la culture du client final n'était pas nativement stratégique, Veolia Eau France s'engage depuis 6 ans dans une transformation faisant de l'écoute des consommateurs une boussole de son amélioration continue.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CLIENT



26



LA CULTURE CLIENT AU CŒUR DE L'INTÉGRATION DES COLLABORATEURS : LE « VIS MA VIE CLIENT » D'AXA

AXA soigne l'acculturation business du collaborateur dès le parcours d'intégration : notre nouvelle brique « Vis ma vie Client » distille un écosystème de contenus et formats variés dans un espace immersif ludique. Vous plongez avec nous ?

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



**« DU COLLABORATEUR AU COLLAB'ACTEUR » :
POSITIONNER LES COLLABORATEURS
DE LA RELATION CLIENT COMME AÇTEURS
DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LEURS
OUTILS, GRÂCE À UN DISPOSITIF INDUSTRIEL
DE FEEDBACK, CONÇU EN MIROIR DES ENQUÊTES
CLIENTS**

En miroir du dispositif de mesure de la satisfaction client, la Relation Client Bouygues Telecom a conçu un dispositif industriel invitant ses collaborateurs à donner leur avis sur leurs outils afin de mieux répondre à leurs besoins.

27

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



PROGRAMME 95-5, OBJECTIF SATISFACTION CLIENT

Nous faisons vivre aux équipes une expérience innovante et mémorable pour les engager dans une nouvelle dynamique. Nous avons conçu une formation originale, qui établit un lien entre les métiers de l'aviation et celui de la relation client. Les équipes sont placées dans le rôle de pilotes d'avion ! Cette analogie doit leur permettre de comprendre l'importance de passer du « pilotage automatique », où les processus sont suivis à la lettre, au « pilotage manuel », où il faut savoir s'adapter et sortir du cadre lorsque la situation l'exige.

28

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



29



CS ET VSS : GAGNER LA CONFIANCE PAR LA FORMATION DES ÉQUIPES SERVICE CLIENT

CITYGO, spécialiste du co-voiturage, place la sécurité au cœur de la relation client en formant nos équipes service client à gérer les cas de violences sexistes et sexuelles, redonnant ainsi confiance aux utilisateurs par des actions concrètes et en améliorant le bien-être et l'autonomie des équipes.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



30



COCOONING CLIENT - DES COLLABORATEURS ENGAGÉS POUR CRÉER L'EFFET WAOUH CHEZ NOS CLIENTS

Cette démarche est née d'une volonté des collaborateurs de développer des liens émotionnels pro-actifs et désintéressés avec nos clients. Il s'agit d'une expérience collaborateur inédite au service d'une expérience client surprenante.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



PAS D'EXPÉRIENCE CLIENT REMARQUABLE SANS UNE CULTURE CLIENT FORTE !

Toute entreprise déploie des outils et des process à utiliser et appliquer par leurs équipes, chaque individu ayant ensuite plus ou moins le « Sens du Client ». L'enquête interne Best Place To Care permet de mesurer la perception des collaborateurs de leur propre orientation client, celle de leur service, et celle de l'entreprise.

31

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



LE CONCOURS DES VOIX DE L'EXCELLENCE

La Direction du Service Client et Commercial a mis en place un concours basé sur la qualité du discours pour ses conseillers internes et externes, dans une démarche de recherche de satisfaction client basée sur une expérience client améliorée. Ce concours valorise les meilleurs Conseillers de France et les récompense annuellement lors d'un séjour. Cette année, nos lauréats seront invités à la Soirée des Palmes de l'AFRC.

32

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



INCARNER LES ATTENDUS CLIENTS POUR GAGNER EN CONFIANCE

Les attendus client sont les comportements à incarner par chaque collaborateur de GRDF pour offrir une relation durable avec les clients. Déclinés par métier, ils renforcent la confiance de nos collaborateurs.



RITUEL « TOUSCLIENTS » : DÉVELOPPER L'AUTONOMIE ET LA RESPONSABILITÉ DE CHACUN AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

Permettre aux collaborateurs de faire vivre notre promesse client en créant, avec et pour « le terrain » un rituel d'équipe. Le rituel « Tous client » pour rendre les collaborateurs acteurs de la satisfaction client ET collaborateurs.

34

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



ARTHUR, L'ASSISTANT IA DES CONSEILLERS ISTA

ISTA, acteur de l'efficacité énergétique des bâtiments collectifs, a développé en interne une solution (nommée Arthur) s'appuyant sur l'intelligence artificielle ayant pour but de fluidifier les opérations réalisées par les conseillers de clientèle, et par ricochet d'améliorer la satisfaction client.

35

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



PANIER DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ POUR NOS SALARIÉS

Le panier de première nécessité est un dispositif qui vise à fournir une aide non financière à nos salariés en leur offrant un sac contenant des articles essentiels pour leur subsistance quotidienne, tels que des produits de première nécessité, comme des pâtes, du riz, des produits d'hygiène de base, des produits de nettoyage, etc.

36

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



LE DISPOSITIF D'INNOVATION PARTICIPATIVE ENVIE POUR DONNER VIE AUX IDÉES DES COLLABORATEURS !

Donner la possibilité à tous les collaborateurs de La Poste de contribuer à améliorer l'expérience client et collaborateur, c'est possible grâce à ENVIE, notre dispositif d'innovation participative !

37

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



ÊTRE UNE ENTREPRISE EMPATHIQUE, CENTRÉE SUR LE CLIENT

Faire connaître le client en interne et l'importance de son expérience avec l'entreprise. Mettre le client au cœur des stratégies de l'entreprise. Partager les outils de données du client, les bonnes pratiques liées à l'expérience client et s'en inspirer.

38

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



LES ÉTOILES CX MACIF

Pour parfaire sa stratégie visant l'excellence relationnelle, la Macif a fait le choix de l'écoute et de la confiance. Les Étoiles CX Macif est l'événement annuel qui concrétise la confiance accordée à ses 11 300 collaborateurs.

39

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



SI CLIENT : NOS COLLABORATEURS AU CŒUR DE NOS ATTENTIONS

Accompagner le changement d'outil de relation client via un dispositif centré autour de l'humain et du digital pour une expérience collaborateur mémorable et concentrer son attention sur son savoir-faire : satisfaire et fidéliser le client.

40

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



LE MODULE BRAVO : DES CLIENTS ENCHANTÉS POUR DES COLLABORATEURS HEUREUX !

La MNT a mis en place le Module Bravo pour valoriser le rôle des agents. Après une interaction, les adhérents peuvent envoyer un compliment personnalisé au conseiller. 95 % des agents disent que cela a redonné du sens à leur métier.

41

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



LA FRESQUE DE L'ADHÉRENT : COMMENT INFUSER UNE CULTURE CLIENT À TOUS LES ÉTAGES DE LA MNT

Un atelier qui plonge les collaborateurs MNT dans le vécu de l'adhérent. Innovante, collaborative et ludique, la fresque de l'adhérent rassemble les métiers autour d'un même enjeu, améliorer la connaissance et la satisfaction des adhérents.

42

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



43



SENSEE X KLARK : L'IA AU SERVICE DU BONHEUR AU TRAVAIL POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT AMÉLIORÉE

Chez SENSEE, opticien sur internet, nous transformons l'expérience client : la satisfaction client est primordiale. L'intégration de Klark vise à améliorer les performances du service client et réduire la pression sur les agents, dans le but de garantir une expérience client optimale.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



sonepar

SPARK DE SONEPAR, UN PROGRAMME DE TRANSFORMATION OMNICANAL À L'ÉCHELLE MONDIALE

Sonepar révolutionne l'expérience client et collaborateur avec son programme Spark, offrant une expérience numérique omnicanale innovante et un environnement de travail intelligent et augmenté pour une efficacité opérationnelle accrue.

44

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR



45



UNE AGENCE LOCALE D'INSERTION CO-CONTRUITE PAR LE DESIGN

Association de loi 1901, Objectif Emploi œuvre depuis plus de 30 ans pour la justice sociale et l'émancipation des personnes. Nous sommes aujourd'hui un collectif de 87 femmes et hommes qui agissent quotidiennement pour le droit à l'emploi, à la formation, à la création, pour l'accès de toutes et tous aux droits, dans le respect des personnes et des différences. Nous accompagnons notamment des adultes allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) dans le cadre de l'Agence Locale d'Insertion (ALI) de Saint-Denis. L'ALI fonctionne en circuit-court, en lien direct avec l'ensemble des acteurs du territoire : partenaires institutionnels, associations, employeurs... pour accompagner ses candidat.e.s dans la réalisation de leurs projets de vie, d'emploi, de formation, de création d'entreprise. Pensée par et pour ses usagers, l'ALI s'est appuyée sur la méthode du « design with care », tournée autour du « prendre soin », comme méthode de co-conception de son offre de service.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CITOYEN



46



NANCY ENTRAIDANTS

Partenariat innovant signé entre le Centre Communal d'Action Sociale, la ville de Nancy et DOMPLUS. Nancy Entraidants est un service d'écoute, de conseils, d'accompagnement, de soutien des aidants et de leurs proches aidés nancéiennes et nancéiens.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CITOYEN



47



LA VOIX DES PATIENTS ET DES PROFESSIONNELS AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE L'HÔPITAL NATIONAL DES QUINZE-VINGTS, GRÂCE À LA COMBINAISON : IA (INTELLIGENCE ARTIFICIELLE) / IH (INTELLIGENCE HUMAINE)

S'appuyer sur les nouvelles technologies pour optimiser la qualité des parcours et la qualité de vie au travail à l'hôpital, en recherchant systématiquement une amélioration de l'expérience des patients et professionnels, par l'association de l'intelligence humaine et artificielle.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CITOYEN



48



OPÉRATION « RESANTÉ-VOUS » : RESSENTIR POUR MIEUX COMPRENDRE

Et si vous voyagiez avec une fragilité ? L'opération « Ressentir pour mieux comprendre » est une action de sensibilisation aux effets du vieillissement, menée auprès des utilisateurs du tramway bordelais sous la forme d'une simulation de la sénescence.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CITOYEN



49



UN ÉCOSYSTÈME DE DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE PARTOUT ET POUR TOUS

Le Groupe La Poste déploie un ensemble de dispositifs d'accompagnement au numérique, allant de la formation à l'autonomie numérique à la découverte de nos solutions digitales, en passant par des espaces connectés accessibles à tous.

CANDIDAT
PALME EXPÉRIENCE CITOYEN



50



VR SUPERSONIC EST UN ACCÉLÉRATEUR DE VENTE, LA NOUVELLE SOLUTION POUR RENDRE LES INTERACTIONS CLIENT DES ÉQUIPES PLUS EFFICACES

Les collaborateurs s'entraînent à dialoguer dans un environnement immersif avec des clients virtuels, en participant à des jeux de rôle personnalisés à vos thématiques. La solution Saas et les outils IA couplés avec les casques de réalité virtuelle déployés dans tout votre réseau font monter en compétences les collaborateurs à moindre coût.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



51

gyfti

GYFTI EST UNE PLATEFORME TOUT-EN-UN PERMETTANT AUX ENTREPRISES DE MARQUER LES MOMENTS DE VIE DE LEURS CLIENTS PAR DES ENVOIS AUTOMATISÉS DE CADEAUX PERSONNALISÉS OU NON, PHYSIQUES ET DIGITAUX, RÉCOMPENSES, CARTES ET DONS À PARTIR DE LEURS OUTILS CRM PRÉFÉRÉS

Nous gérons tout pour vous : sourcing et personnalisation des produits, packs, stockage, envois et automatisations. Exemple : envoi d'une box d'onboarding à la signature de contrat, ou d'un cadeau d'excuse suite à une plainte au service client.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



52



**IGONOGO EST UN LOGICIEL D'ENQUÊTE EN LIGNE
QUI RÉVÈLE LES ÉMOTIONS ET NON-DITS
DES CLIENTS SIMPLEMENT À PARTIR
DU MOUVEMENT DU DOIGT, GRÂCE AUX SCIENCES
COGNITIVES ET À L'IA.**

Notre intelligence artificielle transforme ces informations en recommandations concrètes et actionnables pour nos clients en les restituant en temps réel sur un dashboard.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



53



LIVECREW PERMET AUX CONSEILLERS DE VENTE DE TRANSMETTRE TOUT LEUR SAVOIR APRÈS UNE INTERACTION CLIENT. PROFILS DES CLIENTS, RAISONS DE LA VISITE ET RAISONS DE L'ACHAT OU DU NON-ACHAT

Pourquoi 80 % des visiteurs partent des boutiques les mains vides ? LiveCrew analyse des milliers de mini-sondages (100x plus que le Voice of Customer classique) afin de permettre aux retailers de tout savoir sur les besoins de leurs visiteurs. LiveCrew aide les retailers à savoir ce qu'il se passe dans leurs boutiques, et en particulier pourquoi 80 % des visiteurs repartent les mains vides. Les conseillers de vente ont la réponse, mais ne se sentent pas écoutés par le siège. LiveCrew leur offre une app pour enregistrer les éléments clés après une interaction client. Ils remplissent quelques questions après que le client soit reparti et LiveCrew analyse les remontées et leur donne un outil de visualisation pour tout comprendre.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



54



KLARK EST UNE START-UP QUI PROPOSE UN SYSTÈME DE SERVICE CLIENT INNOVANT BASÉ SUR L'IA

Notre outil s'installe sur votre CRM, vos clients posent des questions et notre IA propose des suggestions de réponses que vos agents peuvent modifier, supprimer ou envoyer telle quelle. Trois services sont couverts par Klark : la rédaction de mail, un chatbot et un outil de traduction instantané.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



55



PHYGITIX EST UNE SOCIÉTÉ DE « MARTECH » QUI A DÉVELOPPÉ UNE PLATEFORME D'ACTIVATION COMMERCIALE ET MARKETING « SANS CONTACT » BASÉE SUR LA RECONNAISSANCE GESTUELLE

Elle vise à collecter efficacement des données de première partie via des expériences immersives en magasin. Phygix révolutionne l'expérience client avec sa plateforme interactive qui associe jeux gestuels, interactions en 3D avec des produits, réponses à des questionnaires sans contact et selfies déclenchés par gestes, enrichissant ainsi la collecte de données pour des campagnes marketing sur-mesure et plus impactantes.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



56



WASSATI EST UN RESEARCH LAB ET UN FOURNISSEUR DE SOLUTIONS LOGICIELLES À BASE D'IA ADRESSANT LES MUTATIONS RAPIDES ET L'INCERTITUDE PAR LA CO-ONSTRUCTION DE LA CONFIANCE ET D'ENGAGEMENTS

Wassati fournit un ensemble de solutions pour écouter les émotions croisées avec les valeurs engageantes, pour accompagner l'animation de communautés, pour prouver les impacts et enfin pour gouverner suivant les intentions. Ceci est accompagné de conseil en « engaging experience », étape suivante de la relation client.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE



57

yampa.

YAMPA ASPIRE À JOUER UN RÔLE DE PREMIER PLAN DANS LA RÉVOLUTION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN CONCEVANT ET EN PILOTANT DES AGENTS IA SUR MESURE POUR LES MARQUES

L'intelligence artificielle générative ouvre des possibilités infinies en termes de qualité de service et d'efficacité opérationnelle pour les services clients. Cette révolution nécessite une refonte des services clients, favorisant une collaboration vertueuse entre les équipes et de nouveaux agents IA natifs. Yampa a développé y.core, une plateforme unifiée et sécurisée exploitant l'IA générative et dédiée à l'expérience client. Elle offre aux marques des cas d'usages multicanaux pour toutes les étapes de la relation client. Elle simplifie et accélère l'intégration d'agents IA dans les services clients, permettant une interaction directe avec les clients et les équipes.

CANDIDAT
PALME JEUNE POUSSE

AFRC

30 SEPTEMBRE
PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2024

**UN GRAND BRAVO
À TOUTES LES ENTREPRISES
QUI ONT PARTICIPÉ
AUX PALMES
DE LA RELATION CLIENT 2024**

Avec le soutien de



Business

Konecta



Medallia



kiamo



NESPRESSO

COLORADO