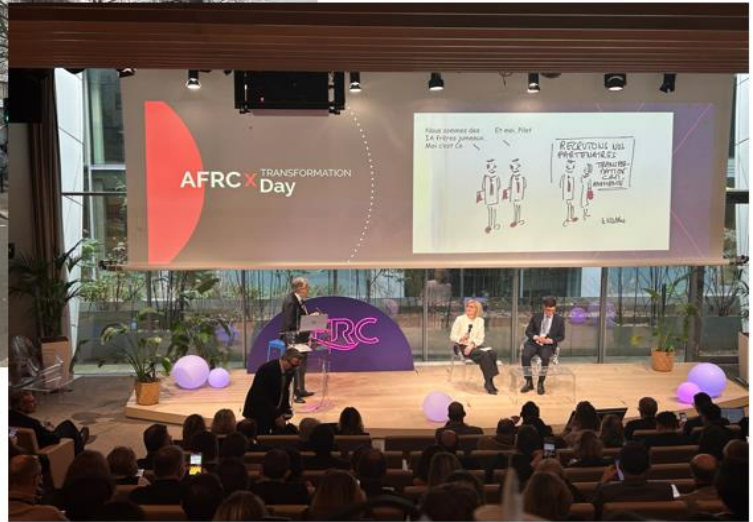


# Dessine-moi une AG

Dessins de Guillaume Villaros



**PROJET**



Le mot d'Eric Dadian, Président de l'Association Française de la Relation Client

# Table des matières

La Poste accueille l'AFRC.....	- 5 -
L'accueil café.....	- 6 -
L'accueil des participants.....	- 7 -
Les résolutions 2025.....	- 8 -
L'accueil des nouveaux administrateurs.....	- 9 -
Le client comme but ultime.....	- 11 -
Pause.....	- 12 -
Le consentement.....	- 14 -
Les tables rondes.....	- 15 -
Le mot clé.....	- 19 -
Conseil d'IA.....	- 20 -
La Culture Client.....	- 21 -
Les nouveaux conseillers.....	- 22 -
Les verbatims.....	- 23 -
Quand Columbia rencontre Nice.....	- 24 -
Les tendances de l'expérience client.....	- 26 -
NRF/CES : Le retour !.....	- 28 -
Les minutes Startups.....	- 30 -
Le choc des titans.....	- 31 -
Alan et Mistral.....	- 31 -
Time for Lunch !.....	- 32 -
Soyons solidaires !.....	- 34 -
La rencontre.....	- 35 -
Réalisation & Composition :.....	- 37 -

## La Poste accueille l'AFRC

C'est dans les locaux du nouveau siège de La Poste que s'est tenue le 14 mars 2025, l'assemblée générale de l'AFRC ; à cette occasion, le programme a été dévoilé par Eric Dadian et Maryse Mougin.

Alors Maryse,  
qu'est-ce que  
ce sera  
aujourd'hui ?



Un petit cocktail  
savoureux aux goûts  
de marques !



# L'accueil café

Vous êtes là pour quoi ?  
Moi... Je suis magicien. Je  
fais en sorte que les  
clients nous aiment... et  
vous ?

Hum... Moi aussi,  
mais j'en cherche  
toujours le  
secret...

On n'a plus le  
temps, faut déjà y  
aller...

Zut, je n'ai pas  
encore goûté aux  
croissants !



# L'accueil des participants

Bonjour, applaudissons bien fort tous les experts de la relation client !

Il parait que l'AFRC va nous faire vivre une expérience de transformation ? Comme c'est excitant !

Parce que ça se transforme encore, la relation client ?



# Les résolutions 2025

On a beaucoup réfléchi  
et nous sommes arrivés à  
un projet de résolutions  
pour 2025 pour séduire  
les clients...

Il va encore  
 falloir être plus  
convainquant !

Voté à l'unanimité !



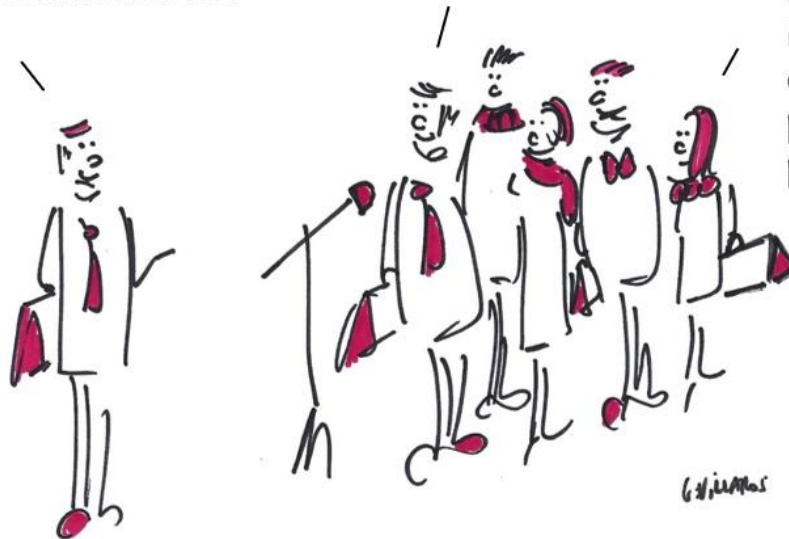


# L'accueil des nouveaux administrateurs

Et voici nos cinq nouveaux administrateurs. Pour eux, l'aventure commence ici !

Dites, on est bien dans la série « Les feux de la relation client » ?

Bein oui, depuis le temps que ça dure, on va peut-être finir par conclure !



Alors, pourquoi avoir  
choisi d'intégrer le  
conseil d'administration  
de l'AFRC ?

On est aussi Relation  
Client addicts... Alors on  
s'est dit qu'ensemble, on  
serait plus forts !



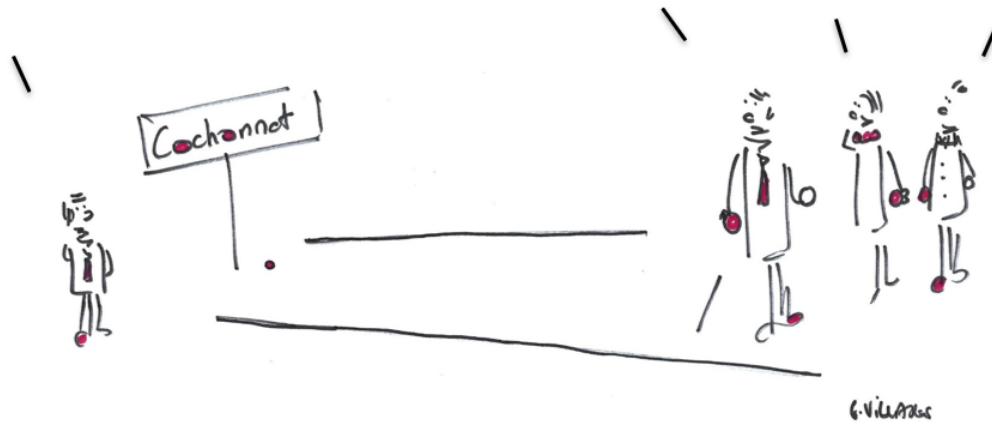
# Le client comme but ultime

Vise bien le but et, si cela peut t'aider, dis-toi que c'est le Client !

OK, alors je dois m'en approcher au plus près ?

Oui, faut le coller !

Mais pas trop fort, tu risquerais de le faire fuir !



# Pause

Tu as tout compris ? La transformation, le client, l'IAG... C'est bien, mais finalement, on cherche quoi ?

Entre un client et sa marque ? La fusion parfaite !

Oui, mais il ne faudrait pas que tout cela devienne trop gourmand !

C'est pourtant si simple de se parler !



Transformations, changements,  
IAG humaine, ROI, RSE... Cela fait  
beaucoup. Tout cela mérite une  
pause !

Oui, quand je pense que pour  
le client, il va falloir tout  
repenser en rentrant au  
bureau !



# Le consentement

Je crois que c'est le bon moment pour leur dire qu'on ne consent plus à être démarchés

J'ai un léger doute...



© Viudas

# Les tables rondes

**Quels sont les principaux défis que vous voyez arriver en 2025 dans votre entreprise ?**

Renforcer  
notre  
stratégie  
client

Et la  
culture  
client !

C'est bon  
pour notre  
CA...

...Et pour la  
satisfaction  
client

N'oublions  
pas les  
réclamations



L'IA,  
encore  
l'IA...

Oui, mais  
l'IAG !

Pour TOUT  
améliorer...

Du conseiller  
au client !

Alors on sera  
finalement  
tous  
augmentés ?





Plus de RSE !      Plus de relations durables !      C'est bon pour la planète      On devient enfin responsables      Hum... Ça va chauffer !



© Vilnius

Plus de  
personnali  
sation

Plus de  
proximité !

Toujours  
être  
joignables...

...Et à leur  
écoute

Oui, mais  
tout en  
finesse !



© VisMas

# Le mot clé

Alors le mot clé, c'est quoi ?

Changement rapide grâce à l'IA !

Agilité constante grâce à l'IA !

Adaptabilité permanente grâce à l'IA !

Une IA responsable grâce à nous !



# Conseil d'IA

On a bien regardé sur  
votre site et sur le web, et  
on a une idée précise de ce  
que nous voulons...



Ce n'est pas l'avis de notre  
conseiller qui a déjà prévu  
une solution tout en un !



# La Culture Client

Tu as changé  
de métier ?

Oui, j'ai bénéficié  
d'une reconversion  
interne orientée RSE



# Les nouveaux conseillers

Je venais  
juste vous  
faire part  
de mes  
attentes...

Rassurez-  
vous, on les  
connait déjà !

Nos conseillers augmentés vous  
suivent déjà de très près dans  
vos interactions avec nous !

Et avec l'IA,  
leurs analyses  
sont très  
efficaces..



# Les verbatims

On en traite encore ?  
Je croyais que c'était  
has been !

Au contraire, les clients ont  
encore cela pour exprimer leur  
amour...



## Quand Columbia rencontre Nice

Alors Columbia,  
cette  
expérience  
client ?

C'est simple Nice, depuis  
ton passage elle est dopée  
des conseillers aux clients...  
Ça marche ton CXone ! T'en  
n'aurais pas encore un peu ?



Bon, on va encore nous  
demander de grimper  
des montagnes par la  
face nord !

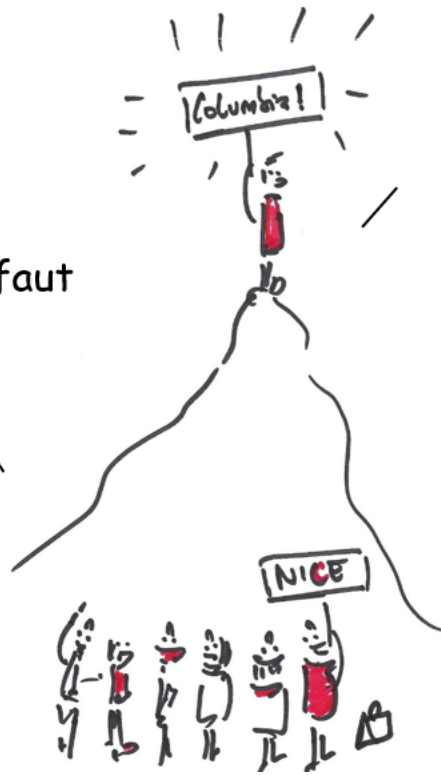
On aura  
peut-être  
des  
chaussures  
augmentées ?



C. Villardos



Allez les gars, faut grimper !



Vous verrez,  
ensemble, on va  
régénérer la  
relation client !

G. VILLARS

# Les tendances de l'expérience client

Maintenant, avec l'IA, il paraît que les relations se nouent partout et redeviennent humaines ?

Bien sûr ! Ton partenaire IA est partout; en magasin, en ligne, par mail, via un chatbot et même sur les réseaux sociaux ! Faut être de son temps Josette. Mon petit-fils le dit : « Mamie, pour pécho, y a que cela de vrai ! » Bon, là, je n'ai pas tout compris...



# Microsoft réinvente la relation client

Nous sommes des  
IA frères jumeaux.  
Moi c'est Co

Et moi, Pilot



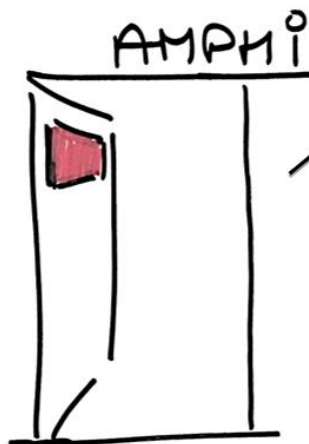
# NRF/CES : Le retour !

Eric et Emmanuel reviennent des States...

Et comment ont dit « I.A » en anglais ?

Ben... Comme les jeunes, en verlant !

A.Ï.e ?

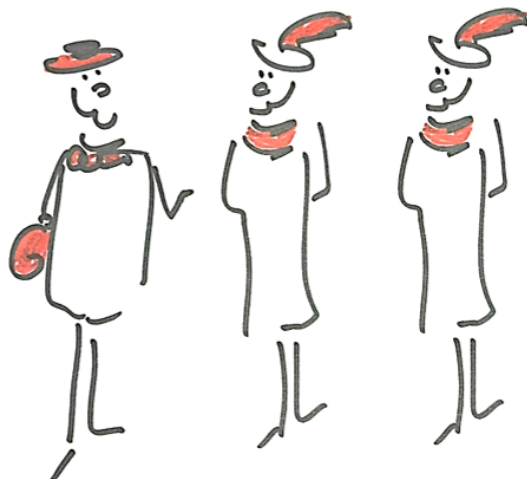


Entrez, on va transformer et oui, ça va faire mal !

b.Villalobos

Avec tout ce qui se passe dans le monde, le retail est en berne. Germaine, il faut qu'on fasse quelque chose...

Justement Gisèle, Je rentre de la NRF et j'ai monté un blog génératif. Je suis devenue « granfluenceuse multimarques »... Et crois-en mon double IA, nous sommes un marché porteur !



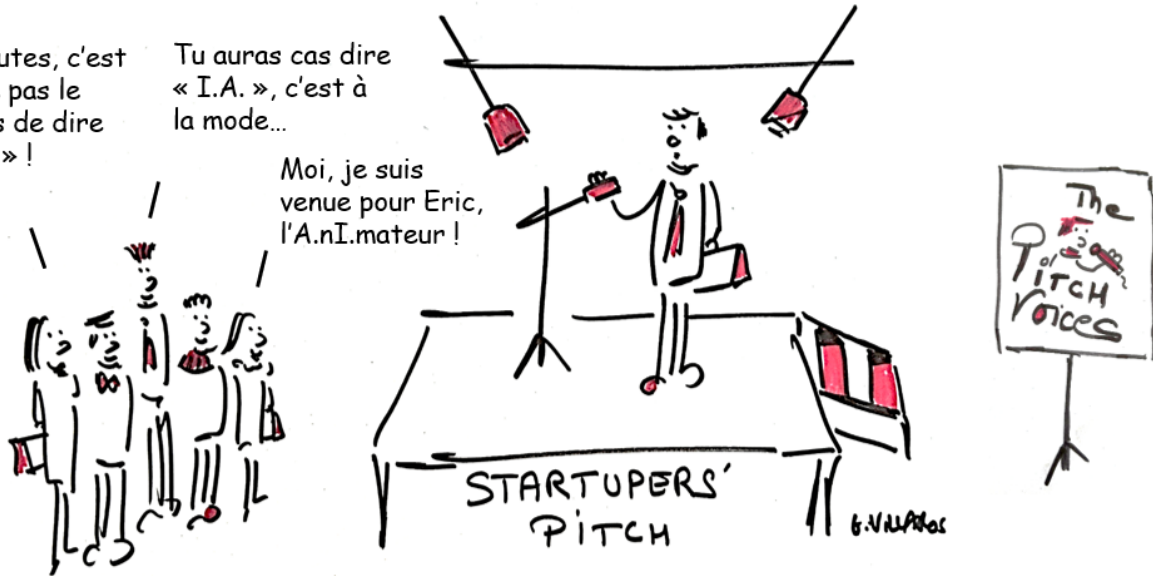
G. V. Laffras

# Les minutes Startups

2 minutes, c'est même pas le temps de dire « ouf » !

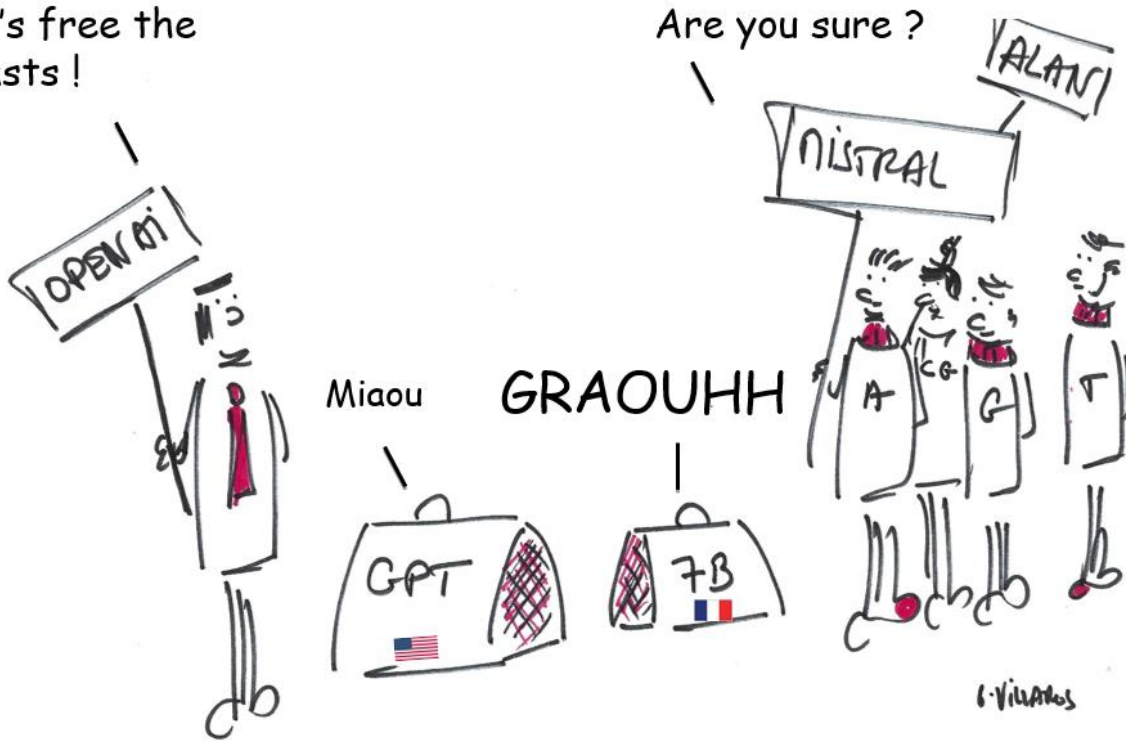
Tu auras cas dire « I.A. », c'est à la mode...

Moi, je suis venue pour Eric, l'A.nI.mateur !



# La guerre de l'Intelligence Artificielle

Let's free the beasts !



# Time for Lunch !

Géniale cette AG  
2025 de l'AFRC.  
Tout cela m'a mis  
en appétit !

Justement,  
Regarde, ils ont  
innové pour le  
buffet...

Pour les nouveaux,  
ce sera double  
portion !

J'espère que  
tu l'as bien  
relevée ?



F. Villard



Nos clients  
sont nos  
plus grands  
fans !

Attention, les  
modes, faut  
s'en méfier. On  
peut vite être  
oublié...

Vos clients  
aussi ils  
sont  
augmentés?

Oui, dopés  
à l'IA !

Nous on  
fait de la  
RSE  
proactive...

Nos clients  
n'ont plus droit  
qu'à une  
demande par  
jour au  
chatbot... Faut  
être efficace !

Vous  
reprenez  
bien un peu  
d'IAG ? C'est  
revigorant !



# Soyons solidaires !

Eric, ils sont tous  
formidables ! Avec  
eux, « we can make  
customer relation  
great again ! »

Oui, ils méritent  
tous 10/10 !

En plus, nous offrons à  
chacun une enveloppe  
solidaire de 250 crédits  
pour soutenir l'association  
de leur choix !

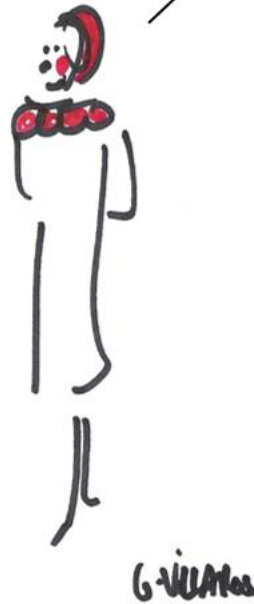


# La rencontre

Moi c'est Intelligence  
Artificielle



Moi c'est Intelligence  
Emotionnelle





Réalisation & Composition :  
AFRC  
143 avenue Charles de Gaulle,  
92200 Neuilly-sur-Seine  
et  
Guillaume Villaros  
guillaume@villaros.com



© Guillaume Villaros



# MERCI





G. VILARDE

