



Club Med : un exemple de collaboration efficiente Direction Juridique / Service Relation Client

Saliha Abdou - Directrice Juridique Droit des Affaires





- **Contexte : une Relation Client à forts enjeux liés à la montée en gamme et à la digitalisation**
- **Une définition claire des périmètres d'intervention respectifs**
Direction Juridique / Relation Client :
 - précontentieux / contentieux
- **Des interactions orientées “business et recherche de solutions” :**
 - au quotidien ou plus ponctuellement, lors de gestion de crises
- **Accompagnement à la mise en place d'outils ou de dispositifs**
 - Médiation
 - Documents-type ou personnalisés (courriers, protocole transactionnel...)
 - Manuel relation client