

Le 17 juin, 150 acteurs de la relation client se sont réunis au NUMA et au Startup Palace de Nantes pour s’immerger dans l’univers des start-ups et challenger leurs pratiques.

Voici quelques extraits de cette rencontre, rythmée par des partages d’experts, pitches de start-up et témoignages de collaborations entre organisations traditionnelles et start-up.



Catherine Rucki, secrétaire générale de l’AMARC

« Être bousculé ! Se remettre en cause... tels sont les impératifs d’une profession qui a pour ambition de re-fidéliser ses clients. A ce titre, l’univers des start-up est particulièrement inspirant et stimulant »



39^e convention 17 juin, NUMA Paris - Crédit photo Vincent Colin

Start-up : quésako ?

Éléments de réponse : scabilité, fr-agilité, délivrabilité...



Mot valise par excellence, une start-up est une “jeune structure en quête de son business model, avec une dimension technologique.” A ces critères, **Antoine Dumont**, CEO du **Startup Palace**, ajoute le “potentiel de scalabilité, c’est à dire la capacité à croître très rapidement sans exploser en plein vol”.

Les start-up ont également pour point commun une certaine fragilité qui les invitent à faire preuve d’agilité certaine dans leurs relations avec leurs clients et partenaires. Cette approche pragmatique est renforcée par une chaine de décision courte et un empowerment fort, lié à des équipes resserrées.

Fréquemment créées pour répondre à des attentes insatisfaites, les start-up sont particulièrement désireuses d’embarquer les feedbacks de leurs clients dans leur démarche de *test and learn*. Comme le souligne **Maxime Basset**, innovation programme manager du **NUMA**, “cette prise en compte de la voix du client est d’autant plus facilitée que le CEO est en lien direct avec les utilisateurs”.

Un des écueils rencontré par les start-up peut être l’isolement. C’est là une des missions des accélérateurs : favoriser les partages d’expériences entre entrepreneurs, mettre à disposition un réseau d’experts (juridiques, techniques...), voire de servir d’interprète entre entreprises traditionnelles et start-up dont les codes culturels sont très... complémentaires.

■ **Partenaire officiel**
depuis 2005



■ **Partenaire**



■ **Soutiens**



6 pitches de services destinés aux acteurs de la relation client



Armez vos conseillers pour des réponses plus efficaces

Romain Lapeyre, co-founder & CEO de [gorgias](#)



Supprimez l'attente téléphonique de vos clients

Yan Tamalet, co-fondateur de [Greenbureau](#)



Soyez attentifs aux réclamations exprimées sur des espaces tiers

Emmanuel Mouclier, CEO Legal E Services de [Youstice](#)

Confidences

Designez le parcours de vos enquêtes de satisfaction

Andre Cloarec, CEO Cofounder de [Confidences](#)



Exploitez vos feedbacks clients à des fins marketing

Fabien Poulard, fondateur de [Dictanova](#)



Expertise et authenticité : embarquez du c-to-c dans votre relation client

Maxime Baumard, VP of marketing de [iAdvize](#)

Retours d'expériences de collaborations avec des start-up

« Dealer avec une start-up : c'est facile et ça peut rapporter gros ! » Tel pourrait être le verbatim de la Banque Populaire Atlantique et des Ministères économiques et financiers à l'issue de leurs témoignages.

En effet, au-delà de la valeur directe de la prestation acquise, collaborer avec une start-up permet d'empocher 5 gains associés :

- > approprier de nouvelles techniques et méthodes de travail,
- > capitaliser sur un environnement propice au sur-mesure,
- > profiter d'une relation directe avec des acteurs (souvent) très engagés,
- > favoriser le faire au « rêver mieux »,
- > bénéficier de budgets plus légers, due à des frais de structure plus légers.

Cependant, il est capital d'établir une relation transparente, car de la réussite de la mission peut se jouer la survie de la start-up concernée.



Christophe Cadenat,
directeur modernisation BPA



Brigitte Minette,
responsable mission qualité
& innovation des MINEFI



« Un humain insatisfait peut-il se contenter de la réponse machinale d'une intelligence artificielle ?
Demandez à votre conjoint... »

Cyrille Chaudoit, directeur de l'innovation digitale chez The LINKS

Préparez votre cartable de rentrée

- > 23 septembre matin : [accueil des nouveaux membres](#) aux Musée d'Orsay
- > 7 octobre matin : 40^e convention au Pôle Universitaire Léonard de Vinci à La Défense
- > octobre : [2^e session de formation](#)

Et profitez de vos vacances pour

- > retrouver [plus d'info sur cette rencontre](#) sur le [blog de Dictanova](#)
- > découvrir [100 bonnes pratiques du management de l'insatisfaction client](#) sur notre [guide collaboratif](#)