

Amarc

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

45^{ème} convention

La relation client au défi de la convergence et de la synchronicité

Vendredi 25 mai 2018 – Siège du Groupe La Poste

■ Partenaire officiel depuis 2005

■ Partenaire

■ Soutiens





- > **Quang Thai**, chief Strategy Officer Louvre Hotels Group et Jing Jang Europ
- > **Vincent Joly**, directeur du pilotage et de la performance des réseaux de relation sociétariaire à la MAIF
- > **Cédric Deniaud**, directeur général The Persuaders



QUANG THAI

Directeur Stratégie
& Innovation

Louvre Hotels
GROUP



Kyriad



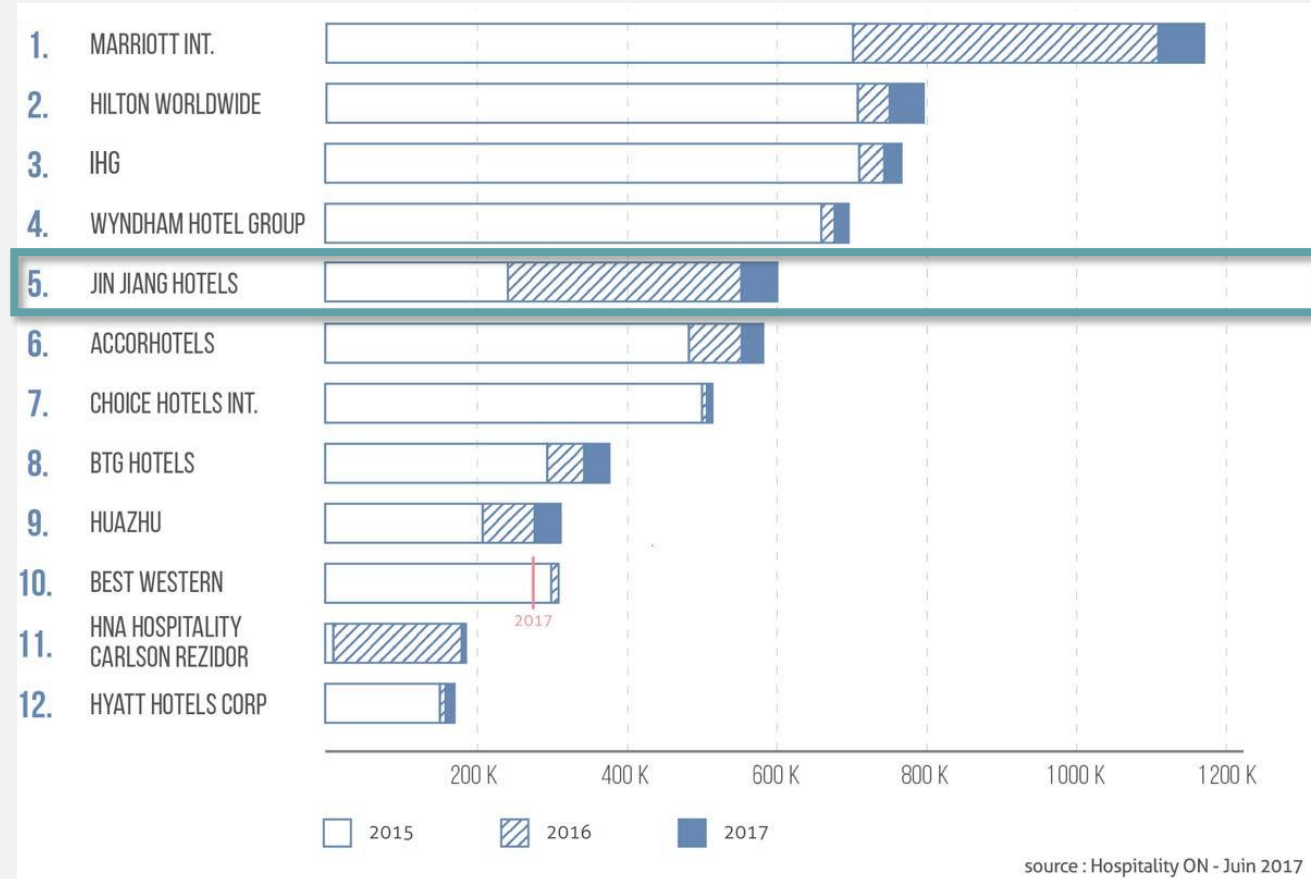
Louvre Hotels
GROUP

2ND GROUPE HÔTELIER EUROPÉEN

5^{ÈME} GROUPE HÔTELIER MONDIAL



Louvre Hotels
GROUP



source : Hospitality ON - Juin 2017

LOUVRE
HOTELS
GROUP



Passer du transactionnel au relationnel



ROYAL
TULIP



GOLDEN
TULIP



HÔTELS &
PRÉFÉRENCE



METROPOLO
HOTELS
麗江華城酒店



Campañile



SAROVAR
HOTELS & RESORTS

Kyriad



Kyriad
DIRECT



TULIP
INN



PREMIERE
CLASSE

Louvre Hotels
GROUP

NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLEMENTATION OPERATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

Vers une synchronicité humaine

« high Tech for high Touch »

MARQUEURS KYRIAD

Yaourt Glacé au
petit déjeuner

&

Oreiller à mémoire
de forme



LOUVRE
HOTELS
GROUP

NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLEMENTATION OPERATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

Vers une synchronicité humaine

« high Tech for high Touch »

Transactionnel au relationnel



NOS 4 PRINCIPES POUR TRADUIRE LA VISION À L'IMPLÉMENTATION OPÉRATIONNELLE

le Client est au cœur de notre **Gouvernance**

Nos réalisations sont motivées par la **valeur ajoutée créée pour le client**

Vers une synchronicité humaine

« high Tech for high Touch »



Kyriad



Louvre Hotels
GROUP

Louvre Hotels
GROUP

MERCI
DE VOTRE
ATTENTION

La relation client et la data à la MAIF



La data → Pour des prises de décision efficaces

L'évolution historique : cristallisation du sujet aujourd'hui !

Qui décide

Direction

- Managers intermédiaires
 - Conseiller/gestionnaire (chargé de clientèle)
 - L'algorithme ?

Organisation de la data et du logiciel de traitement

Info-centre / Statistique et EIS

- Info décisionnelle / Business intelligence
- Puits de donnée / big data et IA

Economie de la donnée :

Une ressource rare et chères

- Abondantes, à coût faible
- Capacités de stockage, puissance de traitement

Un tableau de bord mensuel, pour décideur

- data utilisée au quotidien, en temps réel, par les acteurs en relation directe avec les clients



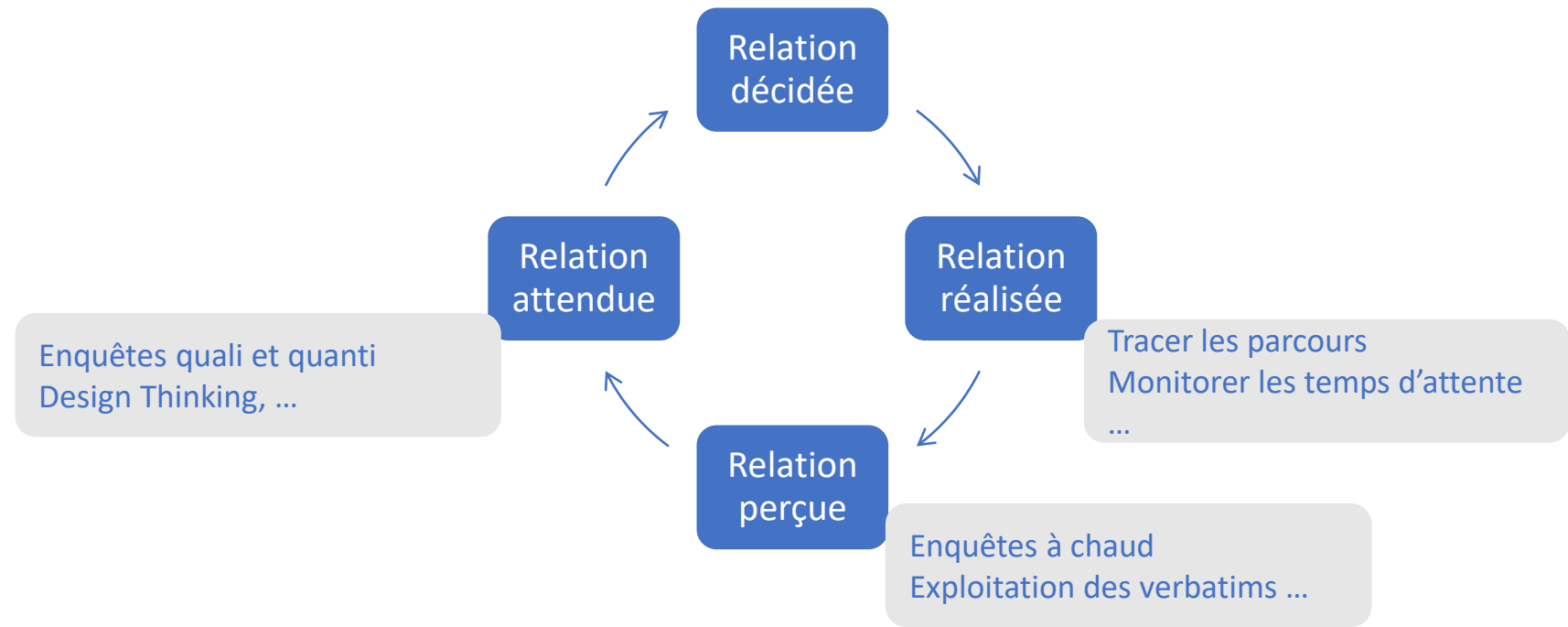
La data au
service de la
relation
client

La data : indispensables au pilotage de la relation client

La relation client : un élément du mix marketing à piloter



Acquisition des datas dans le cycle de la qualité



L'Ux et la relation client

Le conseiller : acteur clé de la relation client

La data à son service

La relation numérisée

Chatbot

Réseaux
sociaux

La data au service de la mise en relation

Priorisation
des flux

Routage

Un conseiller « augmenté » : plus pertinent et attentionné

Traitements
automatisés

Remontées
d'infos

Saisie du
compte rendu

Aide
contextuelle

Un conseiller engagé

Reconnaissance

Ambiance
de travail

Le
conseiller
au Coeur

Un point d'attention : les experts de la donnée

Le data-scientist : le mouton à 5 pattes

50%
informaticien

50% statisticien

100% métier

La constitution de la base de données : 80% du job

SIP source

Nettoyage

Appariement

Traduction en résultats assimilables en temps réel par des opérationnels

Simplification
du résultat

Qualité de
l'interface

Les experts
de la
donnée



Merci de votre attention



The persuaders

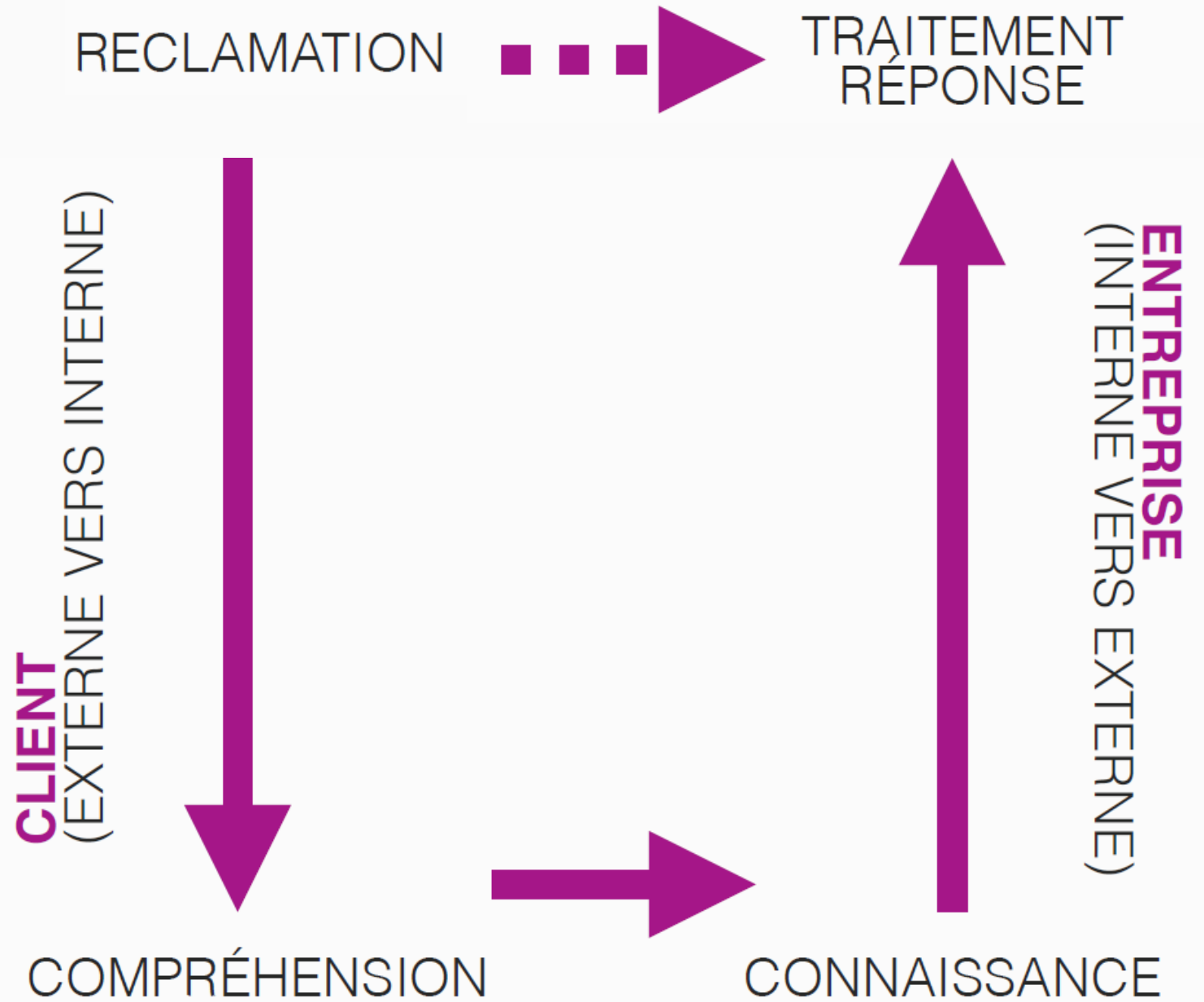
CABINET CONSEIL DIGITAL

ASSEMBLEE GENERALE DE L'AMARC
25 mai 2018

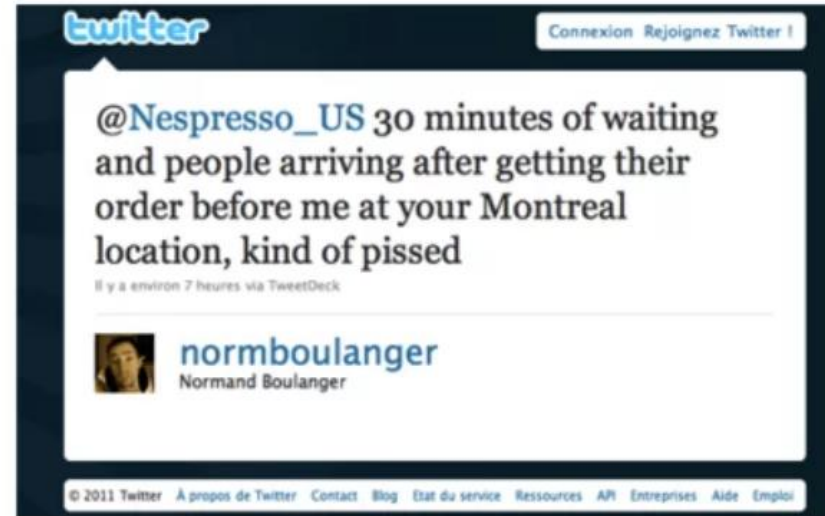
Le temps est relatif



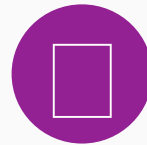
Un problème de flux ?



Accélérer le flux ?



GEOLOCALISATION



INTERLOCUTEUR

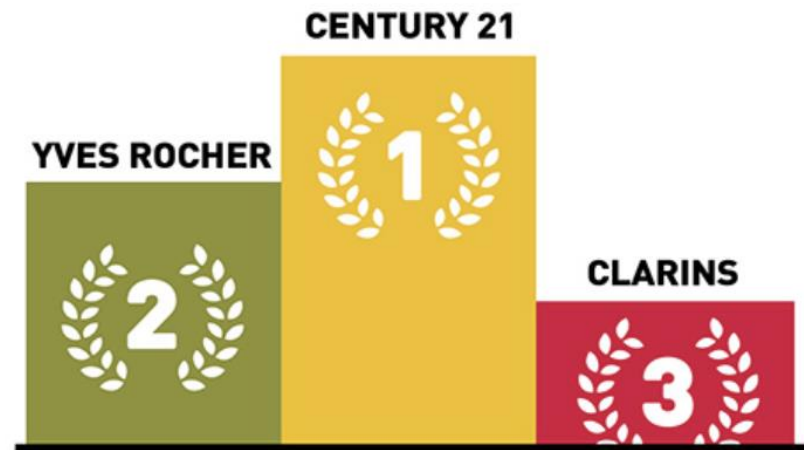
Des flux Ou un flux ?



Laurent Vimont
Président Century 21 France
 @LaurentVimont

CLASSEMENT 2018 DE LA RELATION CLIENT

Pour la troisième année consécutive, CENTURY 21 est arrivé premier au classement HCG France / Les Echos ! [Lire l'article](#)



Sources : Les Echos Executives - HCG France - 29/01/2018

**Rendre
disponible
l'information
partout
tout le temps ?**



La promesse de la rapidité ?

UNE RÉPONSE À NOS CLIENTS EN 30 MINUTES MAXI SUR
@SG_ETVOUS

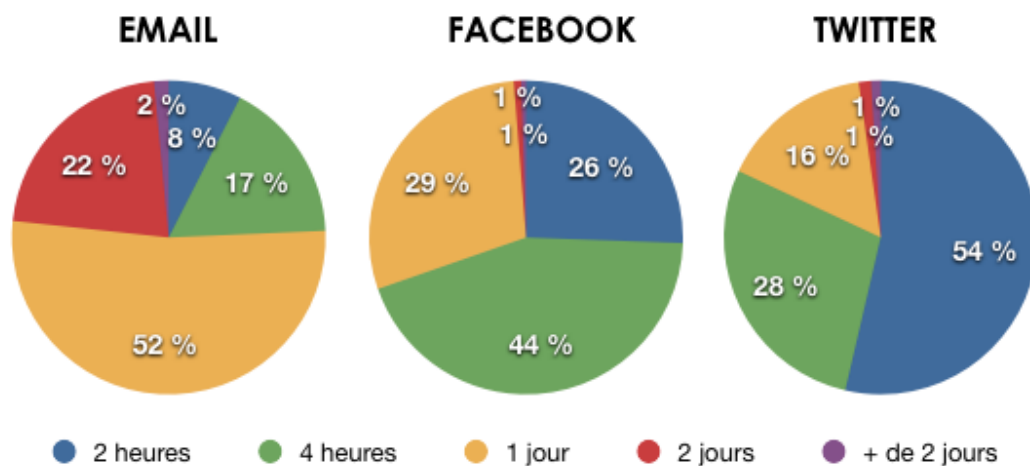
TESTEZ-NOUS !

@sg_etvous 11/140

DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 19H

La promesse de la rapidité ?

Quel est le délai acceptable pour répondre via... ?



Source : Mycommunitymanager.fr Décembre 2011

Très réactif aux messages



Taux de réponse : 100 % / Temps de réponse : 5 min.



26k mentions J'aime +121 cette semaine
et 37 autres amis



33 329 portée(s) de publications cette semaine



Quang Thai
chief Strategy Officer
Louvre Hotels Group
& Jing Jang Europ



Vincent Joly
directeur du pilotage
et de la performance des réseaux
de relation sociétaire à la MAIF



Cédric Deniaud
directeur général
The Persuaders