

Paris, le 3 octobre 2023

Les champions de l'Expérience Client récompensés lors de la 16^{ème} édition des Palmes de la Relation Client



Les Palmes de la Relation Client, plus grand événement du secteur qui réunit plus de 500 professionnels chaque année, a révélé les Lauréats de cette 16^{ème} édition le lundi 2 octobre.

L'AFRC a récompensé des entreprises et des personnalités dans les catégories : Expérience Client, Expérience Collaborateur, Expérience Citoyen, Jeune pousse ainsi que le Directeur Client de l'année.

Cette édition a mis en lumière le thème : « Redonner Envie ». : comment redonner envie aux clients et aux collaborateurs de s'engager pour une marque ? Comment générer des émotions positives qui apportent de l'énergie et renforcent la confiance en cette période d'après-crise ? Quelles sont les attentes de la nouvelle génération ?

Palmarès 2023

DOMUSVI remporte la Palme Expérience Client pour son projet « Reçu 5/5, 7j/7, 24h/24 ! »

DOMUSVI Domicile est un réseau dont la vocation est de permettre le maintien à domicile des personnes âgées et/ou dépendantes. Afin de garantir une continuité de service, DOMUSVI a développé un modèle de service client intégré et spécialisé qui offre une disponibilité des intervenants à domicile 24h/24 et 7j/7 couplé d'une application mobile, avec pour objectif de procurer une expérience client positive, fluide et réactive. Par ailleurs, la spécialisation de chaque plateau permet de répondre aux attentes spécifiques de tous les profils d'appelants accentuant ainsi leur satisfaction à travers une écoute et une attention personnalisée.

LA POSTE est lauréate de la Palme Expérience Citoyen pour son projet « La Boucle Courte »

La Boucle Courte, c'est la mobilisation en proximité et au quotidien de près de 50000 postiers dans l'accueil, la prise en charge et l'apport sous 48H d'une solution et d'un rappel personnalisé à nos clients qui réclament.

Le succès de ce programme repose sur la coopération entre les différents canaux de La Poste, notamment les conseillers en bureau de poste et les responsables de centre de distribution, le tout orchestré par la Direction de la Relation Client. De plus, l'initiative implique la simplification de la prise en charge des réclamations et le partage d'informations grâce à l'utilisation d'un outil CRM commun appelé SCORE. L'initiative a permis de réduire le délai de résolution des réclamations, de doubler la satisfaction des clients de 3 à 6,5/10 en 3 ans et d'obtenir une adhésion positive des collaborateurs.

PÔLE EMPLOI remporte la Palme de l'Expérience Collaborateur avec son programme « Intrapreneur »

Le PÔLE EMPLOI place ces agents au cœur du processus d'amélioration des services car ils sont les mieux placés pour proposer des idées et les tester pour en prouver la valeur et mesurer leur impact.

Pôle emploi permet à ses agents cette prise de risque et initiative en leur proposant un environnement de travail innovant dans un contexte d'intelligence collective, un accompagnement adapté, et les expertises techniques nécessaires pour mener à bien leur projet.

L'agent est soutenu, accompagné et professionnalisé et les résultats sont au rendez-vous avec plus de 5,5 millions d'utilisateurs en 2022, l'intégration de start-ups au service de Pôle emploi et une valorisation des compétences acquises par les intrapreneurs, avec 88% d'entre eux occupant des postes de chef de produit ou de projet dans le secteur public après leur passage à l'incubateur.

La Palme Jeune Pousse est attribuée à ALLOBRAIN

La startup propose une gamme complète de trois solutions d'IA conversationnelle, permettant aux entreprises d'écouter véritablement leurs clients, d'obtenir des insights business à partir de l'ensemble des conversations et de réduire les coûts sur tous leurs canaux :

AlloReview : Solution de recueil de retours avec analyse en temps réel pour engager les clients.

AlloIntelligence : Intelligence conversationnelle analysant 100 % des échanges entre les marques et les clients.

AlloBot : L'IA conversationnelle automatisant les tâches répétitives.

Corinne Cipièrre, Membre du COMEX, en charge de l'unité Service Client – ALLIANZ France a été élue Directrice Client de l'année.

Appelée par Allianz France début 2021 pour assurer la direction de l'Unité Service Client, Corinne a relevé le défi de la transformation et de la satisfaction client avec un objectif clair : mettre l'humain au cœur de ses actions. Pour cela elle mise sur le sens du métier et la symétrie des attentions.

Elle a lancé un ambitieux plan « Tous Engagés Client » et a mobilisé ses collaborateurs via des ateliers d'idéation sur les grandes valeurs à porter au sein de l'unité. En est ressortie une « Playlist Tous Engagés Client » comportant 6 réinterprétations de chansons populaires qui reflètent les valeurs du projet : le sourire, la proactivité, l'ingéniosité, l'engagement, la clarté & la simplicité, et le soutien.

Elle est fière d'accompagner ses équipes qui, portées par cette dynamique « Tous Engagés Client », s'investissent sur des initiatives concrètes au service de la satisfaction Client et de leur qualité de vie au travail.



Corinne Cipièrre et Eric Dadian, Président - AFRC

A propos

Palmes de la Relation Client

Conçues et organisées par l'AFRC, les Palmes de la Relation Client est le plus grand événement français dédié à l'Expérience Client qui récompense les organisations les plus innovantes en matière de stratégie client et distingue, chaque année, une personnalité d'exception au service de l'excellence de la Relation et de l'Expérience Client ainsi que la startup de l'année.

L'ensemble du palmarès est disponible sur le site web de l'AFRC, www.afrc.org

AFRC

L'Association Française de la Relation Client accompagne et rythme la transformation des entreprises par l'Expérience Client et Collaborateur depuis 1998.

Elle fédère une communauté de 3500 professionnels dans 280 entreprises et les réunit autour de e professionnels de la Relation et l'Expérience Client dans des secteurs et à des fonctions variées : Expérience Client, innovation, digital, Marketing, Stratégie ou encore Ressources Humaines.

Nos membres sont unis par des valeurs d'indépendance, d'ouverture et d'audace pour échanger les bonnes pratiques.

Contact presse : Rafaela Pereira – rpereira@afrc.org

Avec le soutien de

