

Lundi 13 octobre 2025

Éric Poueys, récompensé Palme Directeur Client de l'Année 2025

Plus de 500 professionnels de la relation client se sont réunis le **13 octobre** au **Théâtre de Paris** pour la **Cérémonie des Palmes de la Relation Client** organisée par l'Association Française de la Relation Client. Cet événement de référence distingue chaque année les initiatives qui transforment l'expérience client et réinventent le lien entre entreprises et clients.

Cette édition, placée sous le thème « **La Métamorphose** », a mis en lumière l'impact des nouvelles pratiques managériales et de la digitalisation sur l'autonomie, le bien-être et l'engagement des collaborateurs, tout en générant des résultats concrets pour la performance globale et la satisfaction des clients.

Cette année, la Palme Directeur Client de l'Année a été attribuée à Éric Poueys, Directeur du Customer Care Center du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Cette distinction récompense un parcours exemplaire, une vision stratégique innovante et un leadership inspirant, capable de conjuguer performance opérationnelle et engagement humain.

À la tête du service client depuis plus de huit ans, Éric Poueys a transformé le Customer Care Center en véritable levier stratégique pour le groupe. Il a rationalisé et optimisé les outils, réduisant par cinq leur nombre, intégré des technologies innovantes comme la reconnaissance vocale, l'intelligence artificielle générative, le CRM, et réinventé les parcours clients pour placer l'expérience au cœur de la stratégie. Pendant la crise du COVID-19, il a su maintenir la continuité du service, renforcer l'engagement des équipes et garantir la satisfaction des clients.

Des résultats tangibles et mesurables

La performance d'Éric Poueys et de ses équipes est visible et reconnue à l'échelle européenne, avec quatre victoires au Service Client de l'Année et la distinction Directeur Relation Client aux CX Awards 2023. La qualité est mesurée quotidiennement via des indicateurs clés tels que le Net Promoter Score, le Customer Satisfaction Score, le First Call Resolution, l'Employee Net Promoter Score, le coût de vente et l'indicateur « effet Wahou ». Les collaborateurs bénéficient de formations innovantes, incluant des séances d'oralité avec des comédiens, et participent activement à l'amélioration continue des parcours clients grâce à une approche « Lean » et collaborative.

Leadership humain et symétrie des attentions

Éric Poueys incarne un management fondé sur la symétrie des attentions : collaborateurs internes et partenaires externes disposent des mêmes outils, formations et incentives.

Le **projet FENIX**, lancé en 2023, accompagne cette transformation humaine vers une autonomie renforcée et une hospitalité premium, favorisant la prise d'initiative et l'engagement des équipes au quotidien.

Une vision tournée vers l'innovation

Toujours en quête de valeur ajoutée, Éric Poueys pilote des projets structurants comme les agents inspirationnels sur sites, le compagnon d'intelligence artificielle pour le parcours client, la réponse automatique sur les réseaux sociaux et la personnalisation des parcours via tags sémantiques. « Ce que nous vendons, ce n'est pas un séjour, c'est une émotion. Et cette émotion, nous la construisons à chaque point de contact », souligne Éric Poueys.

Votre contact presse :

Marie ARAGON

 maragon@afrc.org

 06 10 41 23 51

A propos de l'Association Française de la Relation Client

*Depuis 1998, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) accompagne entreprises et institutions dans la métamorphose de la relation avec clients, collaborateurs et citoyens. Forte de 3 500 membres et 320 entreprises, elle promeut l'innovation et l'excellence à travers études, événements et bonnes pratiques. Chaque année, elle organise les **Palmes de la Relation Client**, un rendez-vous de référence récompensant les initiatives et personnalités qui transforment le secteur.*

Pour en savoir plus : <https://www.afrc.org/> / [LinkedIn @AFRC](#) / [Youtube](#) / [Podcast](#)

Avec le soutien de



Business

kovecta



8x8

VERINT



CISCO

Microsoft

