

Lundi 5 octobre 2026

Caroline Launois-Beaurain remporte la Palme Directeur, -rice Client de l'Année

Les professionnels de la Relation Client se sont réunis le **5 octobre** au **Théâtre de Paris**, rassemblant plus de 500 participants, pour les **Palmes de la Relation Client**, l'événement de référence organisé par l'AFRC qui distingue chaque année la personnalité qui contribue à faire évoluer durablement les standards de l'expérience client.

Cette année, la **Palme Directeur, -rice Client de l'Année 2026** a été attribuée à **Caroline Launois-Beaurain**, Vice President (VP) Digital Sales Product & Experience chez **Club Med**. Cette distinction récompense une dirigeante qui conjugue vision stratégique, innovation et excellence relationnelle pour faire de l'expérience client un véritable moteur de croissance et de différenciation.

Une vision au service de l'expérience client

À la tête des ventes digitales, des parcours clients et de l'expérience relationnelle de Club Med, Caroline Launois-Beaurain accompagne la transformation du groupe avec une ambition claire : proposer une relation plus fluide, personnalisée et cohérente, tout en préservant la dimension humaine qui fait la force de la marque. Convaincue que la qualité de l'expérience client est indissociable de celle vécue par les collaborateurs, elle place la symétrie des attentions au cœur de son action.

Transformer les parcours pour accompagner la croissance

Sous son impulsion, Club Med a profondément repensé ses dispositifs de vente et de relation client dans une logique omnicanale. Cette transformation a accompagné la montée en puissance du digital, qui représente aujourd'hui près de **50 % du chiffre d'affaires du groupe**. L'intelligence artificielle y joue un rôle clé en renforçant la personnalisation et l'efficacité opérationnelle. Le déploiement de **WhatsApp dans plus de 25 marchés** illustre cette démarche : ce canal représente près d'un tiers des interactions clients et traite jusqu'à 50 % des conversations de manière automatisée.

Faire de la relation le véritable facteur de différenciation

Pour Caroline Launois-Beurain, l'intelligence artificielle ne remplace pas l'humain : elle lui redonne de la valeur. En automatisant certaines demandes, elle permet aux conseillers de consacrer davantage de temps au conseil, à l'accompagnement et à la personnalisation. Dans un contexte où les technologies se généralisent, elle est convaincue que la différence se joue avant tout dans la qualité de la relation créée avec les clients.

Une dirigeante qui façonne l'avenir de la Relation Client

À travers son action, Caroline Launois-Beurain incarne une nouvelle génération de dirigeantes capables d'allier innovation technologique, performance commerciale et excellence relationnelle. Son leadership contribue à faire évoluer les standards du secteur, bien au-delà de l'univers du tourisme.

Pour l'AFRC, cette distinction récompense une personnalité qui contribue activement à faire progresser la Relation Client. À l'heure où les entreprises accélèrent leur transformation digitale, Caroline Launois-Beurain démontre que **les stratégies les plus performantes sont celles qui savent conjuguer technologie, émotion et attention portée à l'humain.**

Votre contact presse :

Marie ARAGON

 maragon@afrc.org

 [06 10 41 23 51](tel:0610412351)

A propos de l'Association Française de la Relation Client

*Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) est la communauté de référence qui fédère l'ensemble de l'écosystème de la Relation Client en France. Forte de plus de **3 500 professionnels** issus de tous les secteurs d'activité et représentant **310 entreprises**, l'AFRC accompagne les entreprises dans leurs transformations humaines, organisationnelles et technologiques. À travers ses études, événements et communautés d'experts, elle valorise les innovations, les talents et les bonnes pratiques qui font progresser durablement la Relation Client. Chaque année, l'Association organise les Palmes de la Relation Client afin de distinguer les initiatives et personnalités qui façonnent la Relation Client de demain. Pour en savoir plus : [Site internet](#) / [LinkedIn @AFRC](#) / [YouTube](#) / [Podcast](#)*



Business

kovecta



wonderful



8x8

GENESYS

Medallia

SIERRA

