

**Vous découvrez notre magazine pour
la première fois ?
Pour savoir donc où vous... mettez les pieds,
lisez attentivement ceci :**

- **En-Contact** est un magazine (papier et web) **indépendant** et **international** consacré au service et à **l'expérience client** ainsi qu'aux **centres d'appels** : enquêtes exclusives, reportages, *benchmarks*, nous essayons de fournir à nos lecteurs une information raisonnée sur les 1001 façons de développer son entreprise, en soignant bien ses clients.
- Mais dans un monde qui change, un film ou un livre, une belle rencontre peuvent aussi apporter un éclairage judicieux sur ces sujets : aussi, ne vous étonnez pas de découvrir des rubriques *a priori* décalées. Dans un numéro sur deux, le magazine comprend un cahier spécial expérience client sous la marque **The Seamless Experience Fanzine**.
- Ouvert sur le monde, éclectique, soucieux d'une « programmation » qui enrichit et divertit sans rechercher l'audience à tout prix : bref, si nous étions une radio, nous aimerions être Fip !



**Fip : radio mythique du groupe Radio France, créée en 1971, dont la programmation, les signatures vocales lui ont acquis, dans le temps un public très fidèle, presque « addict ».*

Nouveautés :

- Cette année, **En-Contact** sera présent aux **Rencontres d'Arles**, du 2 juillet au 23 septembre et au festival **Calvi on the Rocks**, fin juin.
- Une version internationale d'une partie des contenus est également lancée (en anglais).

DÉCOUVREZ LE CALENDRIER RÉDACTIONNEL 2018 ! →



**« CALL CENTER'S
ARE FAR FROM
BEING DEAD AND
THE FRENCH
CONNECTION IS
STARVING ! »**

Découvrez notre
nouvelle rubrique :
INTERNATIONAL



Calendrier rédactionnel 2018

N°102 - février/mars

Bouclage/remise des éléments : 22 janvier

DDM : *Human Touch* (Pourquoi caissiers, livreurs, conférenciers... téléconseillers n'ont pas à craindre les robots). Un dossier rempli de bonnes nouvelles.

Reportage : L'expérience client du visiteur, professionnel, photographe dans l'une des plus belles villes du monde pendant la *fashion week*.

Fact-checking : Qui va ou peut remplacer Vocalcom en « appels sortants » ? De Diabolocom à inConcert en passant par Nixxis...

TSEF : La livraison de bouteilles ou de cadeaux, pain point de l'expérience client ? Pas forcément.

N°103 - avril/mai

Bouclage/remise des éléments : 12 mars

DDM : Apax Partners, Ardian, Carlyle, Eurazeo, Dzeta Conseil... Messier Maris. Pourquoi les banquiers d'affaires ou fonds d'investissement adorent-ils désormais les centres d'appels et l'expérience client ? (Qui leur a donné le goût de ce soudain intérêt ? Quelques histoires drôles, les pratiques de *fact-checking* qu'ils utilisent.)

Reportage : Roanne, Amiens, Carmaux, ces agglomérations qui disent merci aux centres d'appels.

Fact-checking : Les agences d'hôtesses. Penelope, Mahola, Florence Doré ou la fille de la voisine, qui pour accueillir à l'accueil de mon musée ou de mon ETI (entreprise de taille intermédiaire) ?

TSEF : Le paiement sans contact.

Événements :

- 10-12 avril : **Salon de la Relation Client**
- 23-25 mai : **the NDG sessions** (1ère édition)



N°104 - juin/juillet

Bouclage/remise des éléments : 22 mai

DDM : Spécial Cannes : le service client ? Arrêtez votre cinéma ! (Un numéro spécial sur l'envers des services clients, la représentation des centres d'appels dans le 7ème art et des interviews exclusives de stars, VIP, qui ont débuté leur carrière au téléphone ou dans un institut de sondages.)

Fact-checking : Casques d'or. Jabra, Lexound, Plantronics, Sennheiser ? Quel micro-casque pour quel usage ? Tentative de classement des performances de ce qui détériore nos mises en plis... dans les *call centers*.

TSEF : Les salles de cinéma font tout pour vous inciter à...

Événement :

- 29 juin : **Les cahiers de l'Expérience Client en partenariat avec l'Opinion**

N°105 - août/septembre

Bouclage/remise des éléments : 13 juillet

DDM : Renault, VAG ou Toyota... qui vous vend une auto avec le meilleur service client ?

(Confessions de concessionnaires, d'un ancien vendeur, reportage sur un plateau de centres d'appels pan-européen.)

Reportage : En Grèce, chez le leader mondial...

Fact-checking : La planification des ressources est-elle soluble dans les outils de WFM

(*work force management*) ?

Événement :

- 03-05 octobre : Expérience client/The French Forum (6ème édition)

Expérience
Client / The
French
Forum®

N°106 - octobre/novembre

Bouclage/remise des éléments : 13 septembre

DDM : L'expérience patient et parcours client dans les hôpitaux et cliniques.

Reportage : Comment les Philippines sont devenues la destination mondiale préférée des *call centers*.

Pour combien de temps encore ?

Fact-checking : Les cabinets de conseil en expérience client.

TSEF : Le *smart data* permet-il la personnalisation client ?

Événement :

- 18 octobre : **Remise des prix Élu Service Client de l'Année** (12ème édition)
- 30 novembre : **Les cahiers de l'Expérience Client en partenariat avec l'Opinion**

N°107 - décembre/janvier 2019

Bouclage/remise des éléments : 22 novembre

DDM : Et puis il y eut le BPO... et ce fût un grand ménage. Qu'est-ce qui se cache et trame derrière ces 3 lettres ? (Accenture, Comdata, Tèssi et les autres qui s'occupent de tant de choses, dans l'arrière-boutique.)

Reportage : L'enquête Corse.

Fact-checking : Agences d'intérim, Malt ou votre flair, qui peut vous aider à dénicher des télévendeurs, un modérateur, un customer success manager ?

TSEF : La *retail experience*, kesako ?

NB : des éléments d'actualité sont susceptibles de modifier ce calendrier rédactionnel.

(DDM : Dossier du mois - TSEF : The Seamless Experience Fanzine)

Pour contacter la rédaction :

mj@malpaso.org

Pour annoncer :

valentine@malpaso.org

01 75 77 24 00