



EN-CONTACT MAGAZINE

The Seamless Experience
fanzine

Depuis plus de 17 ans, **En-Contact** informe régulièrement plus de 30 000 lecteurs du monde francophone sur les problématiques, les «best practices», les acteurs, les outils en matière de : Relation Client Multi-canal (les centres de contacts / le CRM / « l'expérience client »).

Grâce au calendrier rédactionnel 2017 ci-joint, **découvrez les thématiques et enquêtes** qui seront suivies cette année et l'équipe rédactionnelle en charge de ces sujets : experte, internationale et... iconoclaste : tout ce qui est nécessaire pour vous **garantir des informations exclusives et des solutions opérationnelles**.

Découvrez **The Seamless Experience Fanzine®**, le magazine dédié à l'expérience client (créé en décembre 2015 / 6 numéros par an) - **Plates-Formes®**, la lettre d'informations exclusives sur l'expérience client, shopping, utilisateur, nos livres blancs ainsi que les autres supports exclusifs édités.

L'éditeur,
Manuel Jacquinet
mj@malpaso.org

> Vous avez des nouveautés, bonnes pratiques, actualités à faire partager ?

Contactez la rédaction : 01.75.77.24.00 ou transmettez vos éléments : redaction@malpaso.org.

> Vous souhaitez annoncer dans nos supports, organiser un événement, «recruter» grâce à nos fichiers exclusifs ?

Contactez directement l'éditeur : mj@malpaso.org

> Vous souhaitez rester informés ?

N'oubliez pas... de renouveler votre abonnement !

NOS AUTRES SUPPORTS, OUTILS POUR S'INFORMER, ANNONCER, SE FORMER...

> Les partenariats



• Élu Service Client de l'Année, un trophée imaginé par Viséo Conseil, société de conseil et de formation en gestion de la relation client. En-Contact est le média professionnel partenaire de l'événement depuis sa création.



• En-Contact est le média partenaire du salon de référence dans le secteur.



• Job Relation Client, le seul salon de recrutement spécialisé sur les métiers de la relation client. En-Contact est le média professionnel partenaire de l'événement depuis sa création.



• Expérience Client / The French Forum® est le premier forum créé en France consacré à la question de l'expérience client, créé en 2013, par Manuel Jacquinet et le groupe Radio Caroline Media. Considérée comme le «Davos de l'Expérience client»

Nos services Web sur www.en-contact.com

> Des campagnes de bannières publicitaires sur notre site : www.en-contact.com

> Des offres d'Emploi tous les 15 jours dans la rubrique recrutement du site.

> Le «branding» de Plates-Formes : 2 annonceurs par trimestre exclusivement...

> Habillage global de la home page du site.

> Quelques ouvrages



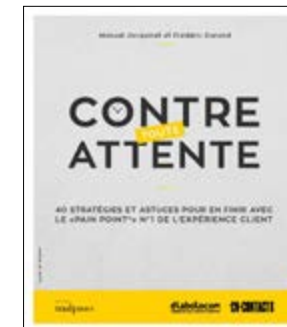
L'ouvrage de référence sur les métiers de services clients.



Le superviseur de centre d'appels
Le seul ouvrage français sur le métier essentiel des centres de contacts.
Auteurs : Charles-Emmanuel Berc et Manuel Jacquinet



SFR. Les coulisses d'une machine à cash.
2012
Prix : 20 € TTC
Auteur : Eric Denjean



Contre toute attente
Auteurs : Manuel Jacquinet
Frédéric Durand
Prix : 19 euros
Mars 2016

<u>numéro</u>	<u>parution</u>	<u>dossier du mois</u>	<u>reportage</u>	<u>fact-checking</u>	<u>événements</u>
97 avri/mai	18 avril 2017 <i>Bouclage le 08/04</i>	Le digital et la crise n'ont pas tué la télévente, au contraire !	Il était une fois dans l'Ouest : de Nantes au marais Poitevin, balade guidée vers le centre névralgique du service client en France : Niort et ses mutuelles.	Fact-Checking : Les visites des clients mystères (mystery shopping) sont-elles fiables ? The Seamless Experience Fanzine : Les industriels aussi s'occupent de l'expérience client : de Tarkett à Tesla, ces marques qui ont pris de l'avance.	18-19-20 avril Salon de la Relation Client
98 juin/juillet	15 juin 2017 <i>Bouclage le 09/06</i>	« Guide Michelin » des outsourcingers de centres d'appels : qui sont les champions de France, champions du monde, champions d'Afrique et qui décerne les macarons ?	Festival de Cannes , le service client c'est pas du cinéma !	Fact-Checking : Qui assure bien la livraison du dernier kilomètre ? The Seamless Experience Fanzine : Organisateurs de festivals, stades, salles de cinéma, outils et bonnes pratiques pour enchanter les clients dans les enceintes sportives et culturelles.	
99 aout/sept.	21 août 2017 <i>Bouclage le 11/08</i>	Du télévendeur au Data-Scientist : comment recruter, dénicher, former et animer les spécialistes du service et de l'expérience client ?	From Miami to Nicaragua , visite guidée chez quelques leaders mondiaux des centres d'appels.	Fact-Checking : Les micro-casques permettent-ils de se prémunir contre les chocs acoustiques ? The Seamless Experience Fanzine : Tours opérateurs et agences de voyages : ils parlent beaucoup d'expérience client, mais qui sont les bons et mauvais élèves ?	27-29 sept. Expérience Client / The French Forum
100 oct./nov.	17 oct. 2017 <i>Bouclage le 06/10</i>	Spécial IA : Robots, chatbots et assistants personnels, vont-ils envoyer au cimetière les professionnels du service client ?	Comment les petits commerçants et artisans peuvent-ils faire la différence sur le service client ?	Fact-Checking : La planification (Work Force Management) des agents en centre d'appels : barbant ou indispensable ? The Seamless Experience Fanzine : Du Grand Palais à la Tate Modern Gallery, les musées mettent le cap sur l'expérience client.	19 oct. Remise des prix Elu Service Client de l'Année (11e édition)
101 déc./janv.	18 déc. 2017 <i>Bouclage le 08/12</i>	De American Express à Tesla en passant par Devialet ou Hermès, comment les marques premium assurent-elles le service client et s'occupent-elles des high net worth individuals (HNWI : « personnes fortunées ») ?	Afrique : de Tanger au Cap (Afrique du sud), l'Afrique est-elle l'avenir des services clients ?	Fact-Checking : Benchmark des services de conciergerie ? The Seamless Experience Fanzine : Livres, films et applications indispensables pour devenir un pro de la seamless expérience.	