



Depuis plus de 16 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 2016 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®, la lettre d'informations exclusives et le magazine dédiés à l'expérience client (créé en décembre 2015 / 4 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 !

> Le magazine En-Contact

En-Contact est le magazine professionnel des décideurs de la relation et de l'expérience client : enquêtes exclusives ou interviews, benchmark, reportages : avec plus de 8 000 abonnés, une diffusion sur les principaux salons et événements du secteur, un taux de prise en main de 3,4 lecteurs / exemplaire, plus de 30 000 lecteurs dans le monde francophone. (la diffusion du magazine est assurée à 10 000 personnes et lecteurs, pour chaque numéro).



> La lettre d'informations confidentielles : Plates-Formes®

La lettre d'informations confidentielles sur le service client et le CEM* diffusée sous format électronique, un jeudi sur deux, elle informe les 1 500 décideurs français de la relation client grâce à des « news » exclusives du secteur. Taux d'ouverture de 57 %.

> Le site Internet www.en-contact.com

Enrichi avec une rubrique Emploi, des contributions d'experts, des « white-papers », le site reprend une partie des contenus éditoriaux et se focalise sur l'actualité chaude du secteur (la rubrique emploi par exemple est actualisée chaque quinzaine).

> The Seamless Experience Fanzine®,

La lettre d'informations sur l'expérience client, shopping et utilisateur, diffusée sous format électronique, un Mercredi sur deux. Destinée aux directeurs du marketing, du digital, aux fameux Chief Digital Officer et à tous les entrepreneurs concernés par l'expérience client, elle a vocation à informer de façon indépendante sur les innovations, bonnes pratiques dans les domaines évoqués.

> 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.



• Experience 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.

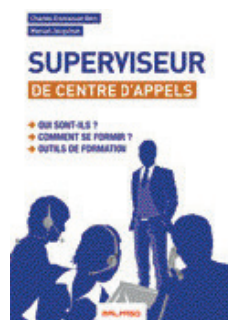
> Le «branding» de Plates-Formes : 2 annonceurs par trimestre exclusivement...

> Habillage global de la home page du site.

> Quelques ouvrages



L'annuaire des décideurs de la relation client et des centres de contacts
- 4^{ème} édition
Prix : 250 € TTC
- Disponible également sous format électronique :
Prix : 6 000 € HT
Auteur : Manuel Jacquinet



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

Calendrier rédactionnel 2016

N°	Date	Dossier du mois	Outils / Technologie	Reportages	Événements Spéciaux
91	Parution le 12/04 <i>Bouclage le 21/03</i>	Concessionnaires ou constructeurs automobiles : qui prend le volant dans la relation client ?	L'e-mail, canal historique de la relation client ?	Les Philippines	Salon Stratégie Clients
92	Parution le 15/06 <i>Bouclage le 27/05</i>	Les politiques et les centres d'appels - je t'aime, moi non plus	Les logiciels dans le cloud transforment-ils la relation client ?	L'Afrique subsaharienne	
93	Parution le 10/08 <i>Bouclage le 20/07</i>	La bancassurance va-t-elle mourir de ses pratiques de relation client ?	Y a-t-il des solutions vraiment omnicanales ?	Athènes	
94	Parution le 13/10 <i>Bouclage le 16/09</i>	Les 20 services et équipements pour faire de votre plateau le Muscle car des centres d'appels	Peut-on se passer des opérateurs traditionnels de téléphonie ?	La Floride	Remise des prix de l'Election du Service Client de l'Année
95	Parution le 14/12 <i>Bouclage le 21/11</i>	Les 50 personnalités qui font la relation client de demain	Les SMS sont-ils indispensables ?	Le Portugal	