

CALENDRIER RÉDACTIONNEL 2019*

*Ce calendrier est susceptible de changer selon les événements.

**The Seamless Experience Fanzine est le cahier dédié à l'expérience client.

<u>numéro</u>	<u>parution</u>	<u>dossier du mois</u>	<u>reportage</u>	<u>TSEF**</u>	<u>événements</u>
108 fév./mars	15 février 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 25/01</i>	Consultants et cabinets de conseil en expérience client ou choix de prestataires : y a-t-il un guide Michelin ? Benchmark : Genesys est-elle la star déchue des logiciels pour l'expérience client ?	Où et comment sont réparés les téléphones portables ?	Le tour Eiffel repense ses parcours clients, pourquoi ?	
109 avril/mai	08 avril 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 18/03</i>	La mesure et l'amélioration de l'expérience client. Les experts, les charlatans, les outils, les best -practices. Benchmark : Se former à la relation client. Les écoles, les diplômés.	C'était à Carthage (dans le centre d'appels de Teleperformance...).	L'information voyageurs peut-elle s'améliorer ?	09-11 avril : Salon Stratégie Clients
110 juin/juillet	14 juin 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 24/05</i>	Télémedecine, parcours patient, comment les cliniques et acteurs de la santé embarquent le best of de l'expérience client. Benchmark : Les logiciels de planification et de WFM (work force management).	Tanger, le joli port du BPO et du CRM (Visite chez MyOpla).	Les services de conciergerie, promesses et déceptions.	28 juin : Cahiers de l'expérience client, avec l'Opinion. juin : NDG Sessions (2e édition)
111 août/sept.	19 août 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 25/07</i>	Trop de touristes partout. Comment soigner l'accueil quand ça déborde, gérer les incivilités ? Benchmark : Les solutions d'enregistrement des conversations et de QM.	A Tourcoing, chez Webhelp et chez Booking. + Cahier spécial : le travel retail, ce 5ème continent qui fait briller les yeux.	Diminuer les files d'attente, comment s'y prendre ?	02-04 oct : Expérience Client / The French Forum (7e édition)
112 oct./nov.	07 oct. 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 16/09</i>	Le Mystery Shopping et la Retail Execution peuvent-ils sauver votre marque et améliorer l'expérience shopping ? Benchmark : Le text to speech, kesako ?	Au Maroc, où presque tout a commencé... + Cahier spécial : Élection du service client de l'année.	Les SAMU ont-ils tiré les leçons de l'affaire Naomi Musenga ?	10 oct. : Remise des prix Élu Service Client de l'Année (13e édition)
113 déc./janv.	16 déc. 2019 <i>dernier délai remise pub/brand content le 25/11</i>	Ces logiciels qui servent vraiment à quelque chose, pour le CRM et l'UX. Benchmark : Les meilleures sociétés d'aménagement de locaux et de space planning.	Lisbonne ou Barcelone, le choix cornélien pour un centre paneuropéen (Teleperformance, Webhelp, Comdata...)	Quand on perd son bagage...	06 déc. : Cahiers de l'expérience client, avec l'Opinion.