

# 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>
<b>108</b> fév./mars	<b>15 février 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 25/01	Consultants et cabinets de conseil en expérience client ou choix de prestataires : y a-t-il un guide Michelin ? <b>Benchmark</b> : 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 ?	
<b>109</b> avril/mai	<b>08 avril 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 18/03	La mesure et l'amélioration de l'expérience client. Les experts, les charlatans, les outils, les best-practices. <b>Benchmark</b> : L'expérience et le service client facilités par le Cloud ? (Diabolocom, Genesys, Kiama, Nixxis ou Vocalcom... etc, quels éditeurs et solutions pour vous aider vraiment ?)	C'était à Carthage (dans le centre d'appels de Teleperformance...).	L'information voyageurs peut-elle s'améliorer ?	<b>09-11 avril</b> : Salon Stratégie Clients
<b>110</b> juin/juillet	<b>14 juin 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 24/05	Télé médecine, parcours patient, comment les cliniques et acteurs de la santé embarquent le best of de l'expérience client. <b>Benchmark</b> : 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.	<b>28 juin</b> : Cahiers de l'expérience client, avec l'Opinion. <b>juin</b> : NDG Sessions (2e édition)
<b>111</b> août/sept.	<b>19 août 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 25/07	Trop de touristes partout. Comment soigner l'accueil quand ça déborde, gérer les incivilités ? <b>Benchmark</b> : Les solutions d'enregistrement des conversations et de QM.	A Tourcoing, chez Webhelp et chez Booking. <b>+ Cahier spécial</b> : le travel retail, ce 5ème continent qui fait briller les yeux.	Diminuer les files d'attente, comment s'y prendre ?	<b>02-04 oct</b> : Expérience Client / The French Forum (7e édition)
<b>112</b> oct./nov.	<b>07 oct. 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 16/09	Le Mystery Shopping et la Retail Execution peuvent-ils sauver votre marque et améliorer l'expérience shopping ? <b>Benchmark</b> : Le text to speech, kesako ?	Au Maroc, où presque tout a commencé... <b>+ Cahier spécial</b> : Élection du service client de l'année.	Les SAMU ont-ils tiré les leçons de l'affaire Naomi Musenga ?	<b>10 oct.</b> : Remise des prix Élu Service Client de l'Année (13e édition)
<b>113</b> déc./janv.	<b>16 déc. 2019</b> <i>dernier délai remise pub/brand content</i> le 25/11	Ces logiciels qui servent vraiment à quelque chose, pour le CRM et l'UX. <b>Benchmark</b> : 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...	<b>06 déc.</b> : Cahiers de l'expérience client, avec l'Opinion.