

# CALENDRIER RÉDACTIONNEL 2020\*



\*Ce calendrier est susceptible de changer selon les événements.

<u>numéro</u>	<u>bouclage</u>	<u>sujet #1</u>	<u>sujet #2</u>	<u>reportage</u>	<u>événements</u>
<b>114</b> fév./mars	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 24/01</i>	Le traitement automatique des messages va-t-il remplacer la permanence téléphonique ?	<b>Le Bottin du service &amp; de l'expérience client.</b> Pourquoi il faut un annuaire pour s'y retrouver, qui sont les nouveaux entrants ?	<b>La modération.</b> Ce nouveau métier secret du BPO.	<b>La Journée de la Radio</b>
<b>115</b> avril/mai	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 20/03</i>	Télévente et génération de leads. Fichiers/outils/vrais spécialistes	<b>L'information des voyageurs,</b> outils et techniques pour l'améliorer.	Egypte, Moldavie, Madagascar, Togo... Les nouvelles destinations du BPO.	<b>16 avril :</b> Journée de la Voix <b>21-23 avril :</b> Tanger CX Forum <b>28 mai :</b> Conversations 2020 (iAdvize)
<b>116</b> juin/juillet	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 20/05</i>	<b>Voix et voice commerce.</b> La voix, l'organe majeur. Le voice commerce et ses promesses.	Les services de conciergerie, promesses et déceptions.	Au Maroc, où presque tout a commencé...  + A Bordeaux chez Kiamo et d'autres.	<b>Les Cahiers de l'Expérience Client, co-édités avec L'Opinion</b>  <b>+ Au festival de Cannes</b>
<b>117</b> août/sept.	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 10/07</i>	Quand WhatsApp transforme le service et l'expérience client.	Diminuer les files d'attente, comment s'y prendre ?	Aéroports et travel retail, ce 5ème continent qui fait briller les yeux.	<b>30/09-02/10 :</b> Expérience Client/ The French Forum, 8ème édition
<b>118</b> oct./nov.	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 25/09</i>	<b>Le Mystery Shopping et la Retail Execution</b> peuvent-ils sauver votre marque et améliorer l'expérience shopping ?	Les SAMU ont-ils tiré les leçons de l'affaire Naomi Musenga ?	En Italie, chez Comdata et à la sécurité sociale italienne.	<b>Surprise !</b>
<b>119</b> déc./janv.	<i>dernier délai remise pub/ brand content le 20/11</i>	Les logiciels qui servent vraiment à quelque chose (pour le CRM et l'UX).	Quand on perd son bagage...	La fabrique des podcasts.	<b>Les Cahiers de l'Expérience Client, co-édités avec L'Opinion</b>