

| Numéro | Bouclage | Dossier du mois | Reportage | Google My Business... is Not Dead** | Focus marque | Événements |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N°119 Parution : 26 février | <i>dernier délai remise pub/ brand content le 02/02</i> | Les facilitateurs. Focus sur les entreprises et prestataires qui facilitent le commerce, le CRM, les ventes à distance grâce à des tarifs abordables et un service client disponible. De la signature électronique au Voice Commerce : Adobe ou YouSign ? OVH ou Twilio ? Salesforce ou Sellsy ? Zendesk ou easiware ? | Ça chauffe à Châteauroux. De grands professionnels sont nés, exercent ou ont des attaches dans la Préfecture de l'Indre. Denisot, Depardieu, Armatis, Taxis G7 (Serenis) | Comment dénicher des prospects et des leads qualifiés, accélérer les tunnels de conversion en mode digital ou vocal ? | Monoprix, notre 7-Eleven français. Comment les laboratoires d'analyse médicales ont tenté et réussi à améliorer l'expérience patient. L'exemple de Biogroup. | |
| N°120 + CEC #3 Parution : 20 mai | <i>dernier délai remise pub/ brand content le 27/04</i> | Centres d'appels et relation client externalisée. Bataille au sommet et campagne américaine : quels sont les acteurs vraiment innovants, en capacité de raver la place de numéro 1 mondial à Teleperformance ? L'arrivée sur le marché américain est-elle indispensable ? | Spécial Bouillabaisse. Mars Marketing, Avis Vérifiés, Jaguar Network, etc... les vrais spécialistes de l'expérience client et tchatcheurs doués se côtoient à Marseille. | Les Marketplaces sont devenues la place du marché. Quand on ne peut pas se payer Mirakl, comment faire des miracles et assurer ou bricoler sa place de marché ? WhatsApp, nouveau canal de la relation client. | Tordjman Métal, le leader des portes blindées et de la serrure. | Les Cahiers de l'Expérience Client by En-Contact #3 Les journées de RoYaumont ou TangerCX Forum |
| N°121 Parution : 27 août | <i>dernier délai remise pub/ brand content le 09/07</i> | Le Bottin gourmand du service et de l'expérience client. 350 prestataires, éditeurs et top guns qui peuvent vous aider à améliorer le service et l'expérience client. Le seul guide indépendant et quasi exhaustif de France. Conçu à Paris ! | De Calais à Tanger, spécial Ports et Armateurs (Casablanca, Cotonou, Bordeaux...) | Du Voice Commerce aux callbots. Entendre et comprendre la voix de son maître, avec ou sans IA. | Gens de confiance. | 29/09-01/10 : Expérience Client/ The French Forum, 9ème édition |
| N°122 + CEC #4 Parution : 19 nov. | <i>dernier délai remise pub/ brand content le 18/09</i> | Entends-tu la voix du client ? Avis clients, études de marchés, gestion des réclamations, smiley boxes... Comment faire et tirer profit de l'avis de la foule, du client ? | De Saint-Florent-le-Vieil à La Baule, balade littéraire au pays des start-up avec un arrêt du bus à Nantes. | Adyen, Payplug, Stripe, Yavin, Voxpay. Comment optimiser et sécuriser les paiements en ligne et à distance ? | Hermès. | Les Cahiers de l'Expérience Client by En-Contact #4 |



En sus de ces sujets, découvrez chaque mois dans En-Contact :

La rubrique Spotlight, les actualités du mois et dans chaque Cahiers de l'Expérience Client by En-Contact, des reportages et portraits exclusifs sur ceux et celles qui transforment l'expérience client, patient, visiteurs, voyageurs.

Un jeudi sur deux, dans Plates-formes : des infos exclusives et vérifiées sur l'actualité et les affaires à faire dans le BPO, les centres d'appels, l'expérience client.

*Ce calendrier est susceptible de changer selon les événements.

**Dans chaque numéro, comment résoudre un vrai sujet de commerce ou de technologie.