

L'ADOM et son partenaire ELOQUANT ont le plaisir de vous convier à leur prochaine matinée sur le thème

Détecter et analyser l'insatisfaction client : une véritable opportunité pour votre Relation Adhérents

**Jeudi 30 Janvier de 9H30 à 12H30,
suivi d'un cocktail déjeunatoire**

**A l'Hôtel Saint James et Albany
202 rue de Rivoli, 75001 Paris**



Avec les interventions et témoignages de :



Laurence DARNAUD
Responsable Voix
du Client
LA MACIF



Thomas LAFFITE
Directeur Relation
Adhérent
**MUTUELLE NATIONALE
TERRITORIALE**



Catherine RUCKI
Bureau AMARC,
Responsable du
Service Clients,
HENNER



Michèle BOYER
Responsable des
formations
AMARC



Alain BOUVERET
Directeur Général
ELOQUANT



Animée par :
Frédéric Canevet, Product Owner
ELOQUANT

Les adhérents multiplient les contacts avec leur mutuelle, que ce soit par téléphone ou email, via les sites web, les réseaux sociaux, en agence... L'enjeu pour tout organisme mutualiste ? **Comprendre l'adhérent quel que soit le canal, l'enchanter avec un traitement rapide, pertinent et personnalisé de ses demandes** : cela passe en particulier par la prise en charge de tout signe d'insatisfaction.

Un adhérent mécontent, présente un risque important : non seulement sur l'activité ou sur l'image de l'organisme, mais aussi une charge de travail plus importante pour les collaborateurs. Permettre à votre adhérent d'exprimer son insatisfaction, depuis le centre de contacts jusqu'à la publication d'avis, détecter et analyser les motifs de cette insatisfaction, parfois cachée, et la traiter efficacement, permet souvent de convertir un détracteur en ambassadeur.

Cela peut surtout s'avérer une réelle opportunité de créer une expérience différenciante, de vous placer dans une démarche d'amélioration continue et de conduire vos équipes vers l'excellence.

Programme :

- A partir de 9H : Accueil
- 9H30 : Petit-déjeuner et networking
- 10H00 : Introduction par Bruno Huss, président de l'ADOM et Alain Bouveret, Directeur Général d'Eloquent
- 10H15 : Présentation de l'étude sectorielle «10 ans d'avis client sur les mutuelles»
- 10H45 : Table ronde avec les retours d'expériences des décideurs du secteur mutualiste, et d'experts de la Relation Client
- 12H30 : Cocktail Déjeuner et networking

Plan d'accès :



Stations
Tuileries : ligne 1
Pyramides : ligne 7 et 14

Nombre de places limité,
n'attendez pas pour vous inscrire :
communication@asso-adom.fr