



L'ADOM et ses partenaires ont le plaisir de vous convier
à leur prochaine matinale sur le thème de L'IA et de la relation client :

Personnalisation, proactivité et confiance : la nouvelle équation relation client

**Mercredi 28 Janvier de 9h à 14h
dans un lieu unique, l'HÔTEL PARTICULAR WAGRAM**



Interventions et témoignages



Marc Van Rymenant
Auteur et expert
neurosciences

SAPIENS UX



Anne Combes de Pradès
Lead designer de l'approche
relationnelle sociétaire

MAIF



Christèle Grand Jean
Responsable Pilotage
et Maîtrise des risques

La CIPAV



Julien Riberolle
Responsable opérationnel

Accefil



Clément Pellion
Responsable de projet transverse

FRANCE CARE



Tanguy Vincent
Product Manager Innovation

AG2R LA MONDIALE



Au programme

La nouvelle équation de la relation client, entre personnalisation, proactivité et confiance.

Comment créer une relation client qui allie efficacité, personnalisation et confiance, sans jamais perdre de vue l'essentiel : l'humain ?

Cette matinale vous propose d'explorer les nouvelles règles du jeu, où neurosciences, intelligence relationnelle et IA s'associent pour supprimer les frictions et assurer la qualité des échanges.

Marc Van Rymenant, spécialiste des neurosciences, nous éclairera sur **les mécanismes invisibles qui influencent les parcours clients**, et comment les utiliser pour simplifier chaque étape.

Pour valoriser ce rôle clé de l'humain, la MAIF démontrera comment **l'intelligence situationnelle et relationnelle** permet de créer des liens durables et de se différencier.

Le second volet abordera **l'IA et la gestion des connaissances**. Accefil, AG2R LA MONDIALE, France Care, et la CIPAV partageront leurs expériences sur une utilisation ciblée pour apporter des réponses rapides et mieux **exploiter la connaissance interne** afin de gagner en agilité et efficacité.

En conclusion, nos experts vous communiqueront des pistes concrètes pour **équilibrer outils, leviers et organisation**, et construire une relation client à la fois performante, humaine et durable.

Déroulé

8h45 – Ouverture des portes

9h30 – Introduction sur les enjeux du secteur par Bruno Huss, président de l'ADOM.

9h35 – Conférence “Les neurosciences appliquées à la relation client”

10h – Table ronde “Les nouveaux parcours client : le bon équilibre entre IA et relationnel”

10h35 – Pause networking

10h55 – Table ronde “Transformer les contraintes réglementaires en levier de performance : le rôle clé de la gestion des connaissances.”

11h30 – Table ronde “Relation adhérent : quels leviers distinguent les organisations les plus performantes ?”

12h05 – Cocktail déjeunatoire et networking.

Nombre de places limité,
inscrivez-vous dès à présent sur

👉 bit.ly/adom2801

Hôtel particulier WAGRAM
16 avenue de Wagram - 75008 Paris

