

2^{ème}
ÉDITION

Salon de la Relation client de l'Ouest

CITÉ DES CONGRÈS
NANTES
10 MARS 2020

1

conférence
plénière

12

conférences
et ateliers
participatifs

8

Pitchs démos

**solutions | outils
rencontres | clés**

pour **structurer,**
développer
et **optimiser**
votre relation client



Salon de la Relation client de l'Ouest

L'ambition de notre salon est d'éclairer les entreprises de notre territoire sur l'importance de la transformation de leur relation client.

Conscients des enjeux qui entourent la relation client pour les entreprises et convaincus de la valeur hautement stratégique qu'elle a dans leur développement, nous nous sommes réunis en association pour réaliser le premier salon de la Relation Client de l'Ouest.

Après le succès rencontré lors de la première édition qui a eu lieu le 28 février 2019 à Nantes, nous avons choisi de créer un rituel annuel pour les entreprises du grand Ouest afin de partager expériences, témoignages et savoir-faire sur les transformations technologiques et humaines que connaît la relation client. Elles sont source de croissance incontestable pour les entreprises de notre région et méritent donc que nous en fassions tout un salon !

Nous avons construit ce salon autour des quatre grands enjeux de la relation client : capter son client, savoir l'écouter, construire et piloter sa relation client, animer et fidéliser sa communauté de clients.

Nous voulons faire de ce salon un lieu d'échanges privilégiés et un temps fort dont on repart avec des moyens concrets pour ensuite décider et agir.

Venez participer avec nous à la réussite de cette seconde édition du Salon de la Relation Client de l'Ouest et démontrer avec nous le dynamisme de notre territoire sur ce sujet.

L'association Mardi en Huit de l'Ouest

Quels enjeux pour la relation client ?

La relation des entreprises avec leurs clients connaît des transformations et innovations croissantes.

- Dans la connaissance client
- Dans les pratiques managériales
- Dans le digital et les nouvelles technologies
- Dans le parcours client

L'ère de l'Expérience client

Les clients sont de moins en moins attachés à une marque, ils recherchent leur pleine satisfaction tout au long de leur parcours, dans tous les points de contacts qu'ils ont avec une entreprise.

L'émotion dans la relation vient ainsi au cœur de la satisfaction client et de la différenciation.

De plus en plus informés, les clients ont élevé leur niveau d'exigence. S'ils ne sont pas bien **considérés** chez vous, ils iront frapper à la porte à côté.

Un client ne recherche plus seulement un produit ou service mais apporte une attention particulière à la façon dont il va être reconnu en tant que client.

Et la relation client dans l'Ouest ?

Notre région du grand Ouest bénéficie d'un écosystème riche.

Notre territoire Bretagne et Pays de la Loire compte **plus de 16 000 entreprises** toutes concernées par la relation client.

88% de ces entreprises la prennent en charge **au sein de leurs différents services** ou **au sein d'un service client interne dédié**.

En effet,

66% des clients

sont **prêts à changer de marque** s'ils se sentent traités comme un numéro

64% des clients

veulent un contact **en temps réel** avec la marque

80% des consommateurs

attendent une réponse **dans les 6 heures** lorsqu'ils prennent contact sur les **réseaux sociaux**

source AFRC Avril 2018

Un fort impact des technologies

Les évolutions technologiques font considérablement changer le paradigme.

Les terminaux connectés et mobiles transforment déjà les relations à distance comme en face à face.

L'intelligence artificielle permet déjà d'optimiser la personnalisation et l'efficacité de la relation et présente un véritable bouleversement dans la façon de traiter sa relation à ses clients.

Toutes les entreprises sont concernées

Ces évolutions sont constantes et pénètrent les entreprises jusqu'à parfois chambouler complètement leur organisation.

Toutes les entreprises sont concernées, de la TPE à la grande entreprise, en BtoC comme en BtoB.

Leur enjeu est de se repérer parmi les opportunités offertes, de discerner les axes d'amélioration, de prioriser les actions et de se fixer des objectifs concrets et atteignables.

La vocation du Salon de la Relation Client du grand Ouest est d'apporter des clés aux entreprises pour progresser rapidement dans leur relation client.

Et **12% de ces entreprises** font appel à **des centres relation client spécialisés** qui emploient **6 000 collaborateurs**.

Ces deux modèles représentent un capital d'expériences technologiques humaines riches transposables et adaptables dans toutes les entreprises.

Le développement de notre territoire passe par la dynamique créée autour du partage de ces enjeux forts.

Un salon construit autour des 4 enjeux majeurs de la relation client

1 Capturer ses clients

- Savoir où trouver son client
- Séduire son client : savoir lui parler, créer des attentions, toucher le cœur, rassurer, prendre soin et faire naître l'émotion

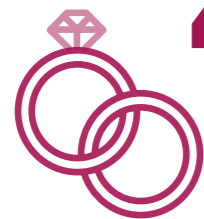


2 Savoir écouter ses clients

- Connaître son client : traiter la data, définir des persona, affiner la connaissance client
- Écouter ses attentes
- Solliciter et traiter les feedbacks : sonder, évaluer, analyser

3 Construire et piloter sa stratégie relation client

- Développer la culture client au cœur de l'entreprise
- Organiser l'entreprise autour de la relation client
- Définir des objectifs
- Développer des moyens et outils adaptés
- Bâtir les indicateurs de performance



4 Animer et fidéliser ses clients

- Adopter les bonnes pratiques managériales
- Former ses équipes
- Organiser la veille de la satisfaction client

Le contenu de l'événement

1 conférence plénière

présentée par une tête d'affiche, autour des sujets porteurs de la mutation de la gestion de la relation client.

12 conférences et ateliers

tout au long de la journée, pour faire réfléchir activement le public.

8 pitches démos

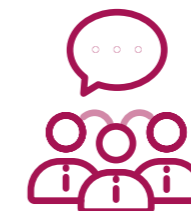
30 minutes pour présenter vos solutions.



Rencontre
d'experts
dans le village
des exposants

Public attendu

Dirigeants d'entreprise, chefs d'entreprise, direction commerciale, direction communication et marketing, direction services support clients...



40 exposants



+ de 1000 visiteurs



Les 6 bonnes raisons de devenir partenaire

1 Participer à un événement marquant pour la région et qui s'inscrit dans la durée

2 Diffuser votre marque auprès d'un public ciblé, près de 1 000 personnes attendues, des acteurs du secteur public et du secteur privé, relais dans la presse locale et régionale

3 Associer votre entreprise à la thématique de l'innovation dans la gestion de la relation client

4 Valoriser votre engagement dans la thématique de la relation client auprès d'entreprises de toute taille

5 Bénéficier d'une visibilité sur 6 mois : communiqué de presse, site internet dédié, réseaux sociaux, écrans et signalétique lors de l'événement, stand, outils de communication des partenaires...

6 Rencontrer des décideurs, des acteurs, des potentiels partenaires lors d'un événement convivial et fondé sur le partage

Salon de la relation client Offre Exposants-Partenaires

	Exposant	Partenaire White	Partenaire Blue
	6 m ²	12 m ²	18 m ²
	1 650 €	4 100 €	7 200 €
	1	1 à 2	1 à 3
Nombre de marques par stand	1	1 à 2	1 à 3
Stand comprenant :			
- Moquette	✓	✓	✓
- Compteur électrique 3 kW	✓	✓	✓
- 1 rail 3 spots	✓	✓	✓
- 1 enseigne drapeau	✓	✓	✓
Mobilier à réserver en supplément auprès du prestataire Cité des Congrès			
Exclusivité secteur d'activité parmi les partenaires Blue	-	-	✓
Présence sur les supports de communication :			
Dans le programme-annuaire exposants distribué sur le salon	✓	✓	✓
Page de présentation de votre activité sur le site internet du salon	✓	✓	✓
2 posts sur tous les réseaux sociaux en amont du salon	-	✓	✓
1 post sur tous les réseaux sociaux pendant le salon	-	✓	✓
Tous les emailings du salon envoyés aux visiteurs*	-	✓	✓
Kakémono du salon	-	✓	✓
Pendant la plénière	-	-	✓
Prises de parole :			
Article de blog expert sur le site	-	✓	✓
Vidéo interview réseaux sociaux	-	✓	✓
Mention de votre présence dans le communiqué de presse du salon	-	✓	✓
Animation ou co-animation d'une conférence (sous réserve de validation du contenu par le comité d'organisation)	-	-	✓
Places gratuites (valeur 49 €)	10	50	100
Encart publicitaire dans l'annuaire-programme format A5	-	1 pleine page	2 pleines pages

Tout les prix sont exprimés en HT.


*effectif dès signature de votre convention de partenariat

Partenariat complémentaire

- Encart publicitaire 1/2 page dans le programme : **500 €**
- Encart publicitaire pleine page dans le programme : **800 €**
- Plein page dernière de couverture du programme : **1 200 €**
- Logo sur tours de cou (1 200 tours de cou) : **1 400 €**
- Publicité sur 1 face sac (1 200 sacs, possibilité de prendre les 2 faces à 1 500€) : **750 €**
- Pitch / démo 30 min (en salle GH - 100 places) : **900 €**
- Message vocal sponsorisé : **500€**

Les défis de la relation client

Le fossé se creuse entre les entreprises et...

17% des entreprises présentent la «satisfaction client» comme l'une de leurs valeurs 


 **25%** des sites d'e-commerce français sont **injoignables au téléphone**

50% des entreprises mettent plus de **30h** pour répondre à un courriel

8% sont capables de répondre à une remarque en **1h** sur Facebook, alors qu'elles sont **70%** à avoir une page sur ce réseau social 

...leurs clients...

77% des clients pensent que c'est un «**parcours du combattant**» que de vouloir **entrer en contact avec un service client**

83% voient les FAQ (foires aux questions) comme le **moyen pour l'entreprise d'éviter tout contact direct** avec eux 

75% déclarent **changer de canal de communication** avec l'entreprise si le précédent contact n'a pas été satisfaisant

92% sont satisfaits d'une réponse personnalisée de l'entreprise contre seulement **18%** d'une réponse qui semble automatique

source Alliancy.

Les organisateurs

Notre association Mardi en Huit de l'Ouest regroupe différents professionnels du métier de la relation client sur la région.

L'association a pour objet la promotion de la relation client sur le territoire, auprès de tous ses acteurs économiques et publics et a souhaité créer le premier Salon de la Relation Client de l'Ouest autour d'une ambition : partager pour se développer.

Les entreprises tentent de s'adapter


5% c'est l'augmentation des budgets consacrés à la relation client par les entreprises en 2 ans

Leurs nouvelles priorités :

- Mieux gérer le **multicanal** et le **crosscanal**
- **Humaniser et personnaliser** les contacts en revenant du «tout automatique»
- Gagner en **réactivité**
- Être capable à la fois de **mieux répondre** aux demandes et de **mieux connaître** les clients pour s'adapter par avance

Un marché toujours en croissance

5 milliards € c'est le marché de la relation client en France

 **4%** c'est la croissance annuelle moyenne depuis 8 ans

source Alliancy.

com'caféine
100% stimulant!

conversens
COMPÉTENCES
RELATION
CLIENT

LD
Développement...
...pour votre Relation Client

MB
ACTION
LE NOUVEL ESPRIT DU
TELEMARKETING
WWW.MBACON.FR

pogotango
CONSEIL DATA & MARKETING RELATIONNEL

Syd
DIGITAL CARE

VIF
software
INNOVONS ENSEMBLE

Contact : Patricia Le Dren
salon@relationclient-ouest.fr - 07 56 78 71 61

La relation client
est au **coeur**
de votre stratégie ?

Devenez **partenaire** du

Salon de la
Relation
client
de l'Ouest

à **Nantes le 10 mars 2020** et
ouvrez le dialogue sur le sujet
avec les acteurs de votre territoire.

Formulaire d'engagement Salon de la relation Client

Raison sociale de l'entreprise partenaire et/ou exposante

Adresse

Code postal Ville

Adresse de facturation (si différente)

Nom Prénom

Fonction

Tél. Mail

Je souhaite être contacté pour plus de renseignements sur l'événement

Je choisis le partenariat pour un montant de HT

Date et signature

Tampon

Conditions de règlement : Acompte de 50% à régler par virement ou par chèque à l'ordre de Mardi en Huit de l'Ouest et à retourner avec la convention de partenariat signée. La facture correspondante vous sera retournée à réception de votre règlement.

Formulaire et règlement à retourner

Soit par mail : salon@relationclient-ouest.fr

Soit par courrier : 42 chemin de la Guillonnière 44240 Sucé sur Erdre

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter par téléphone ou par mail

Patricia Le Dren, Présidente de l'Association Mardi en Huit de l'Ouest - 07 56 78 71 61