

# SOMMAIRE

AVRIL 2017 # 119

## acteurs

12



### 6 Rencontre

Céline Sarrazin, directrice de la relation client de Bouygues Immobilier

### 12 Veille

# 14

### ENQUÊTE

## Le tourisme vit sa révolution de l'expérience client

### Initiatives

20 Proximité & transparence, la recette de Michel et Augustin

22 Raja renforce sa proximité avec les grands comptes

### 24 Digitail

La boutique L'Oréal Paris à la conquête des millennials

20



## métiers & rh

### 28 Veille

30 **Événement** La relation client s'inscrit au cœur de l'expérience client

36 **Grand angle** La maîtrise de l'écrit, grande oubliée des centres de contacts ?

### ENQUÊTE

## L'expérience client érigée en véritable culture

### 44 Expertise

## techno & solutions

### 50 Veille

### ENQUÊTE

## La data au service de la relation client

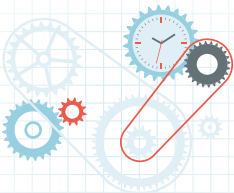
### En pratique

56 Self care : l'art de jouer la complémentarité

62 L'automatisation à l'assaut des process de la relation client

66 **Focus** Line, de la messagerie au commerce conversationnel

# 52



8



14



5



38



Téléchargez l'application du magazine

