

# SOMMAIRE

JUIN 2017 # 120



12

## acteurs

### 6 Rencontre

Vicente Cubells, directeur de la relation client d'Ikea France

### 10 Veille

# 14

### ENQUÊTE

## Banque & assurance: la qualité de la relation client est entrée dans une course à la fidélisation

### Initiatives

20 Citroën se reconnecte avec ses clients

22 Carglass met le cap sur le digital

### 24 Digitail

Les agences de voyages nouvelle génération made in TUI



20

## métiers & rh

### 26 Veille

30 Grand angle Quelles rémunérations dans la relation client ?



30

# 34

### ÉVÉNEMENT

## Les Palmes de la Relation Client 2017: élisez le Directeur Client de l'Année

### 44 Expertise



8



14



34

## techno & solutions

### 48 Veille

# 52

### ENQUÊTE

## Les perspectives de l'intelligence artificielle pour la relation client

### En pratique

58 Régulation des avis clients: vers plus de transparence ?

62 Communauté de clients: comment l'identifier et la mobiliser ?

66 Focus Audi crée un bac à sable 2.0



Téléchargez l'application du magazine

