

SOMMAIRE

DÉCEMBRE 2017 # 122

acteurs

6 Rencontre

Gaëlle Salaün, directrice des centres de relation clients particuliers d'EDF

10 Veille

ENQUÊTE

14 Entre tech et tradition, le luxe réinvente les codes de sa relation client

Initiatives

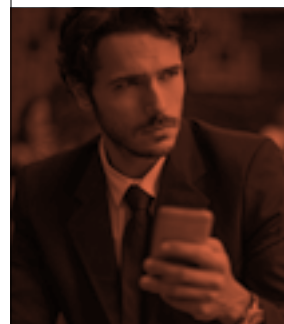
20 Éram, fou de personnalisation

22 Nature & Découvertes, à la rencontre de ses clients

24 **Digitail** Le nouveau concept de boutique de Nespresso



6



14

métiers & rh

26 Veille

28 Grand angle

L'accueil des clients étrangers VIP, un défi majeur pour les retailers et l'hôtellerie

ENQUÊTE

34 Smart Retail: quelle expérience d'achat dans le magasin de demain?

38 Tribune

techno & solutions

40 Veille

ENQUÊTE

42 L'outsourcing, la combinaison gagnante

En pratique

56 Les indicateurs de mesure de performance

60 Conjuguer recouvrement et fidélisation

66 **Focus** BingoBox testé par Auchan en Chine



34



Téléchargez l'application du magazine

