

# SOMMAIRE

AVRIL 2018 #123

## acteurs

10



### 6 Rencontre

Frédéric Niel, head of distribution and client relationship au sein d'ING Bank France

### 10 Veille



6

# 14

### ENQUÊTE

## La santé connectée révolutionne le parcours client

### Initiatives

22 Le service à la mode Ikea

24 Atol, un regard neuf sur l'optique

26 La rencontre de la gastronomie et de la cosmétique chez 86 Champs



26



14

5

## métiers & rh

28 Veille

32 Grand angle

Externalisation de la relation client : un marché dynamique et prometteur

### ENQUÊTE

## Préserver le capital client au cœur de la tempête

### Expertises

42 Pas d'émotion sans attentions

44 Les tendances de la relation client

46 Tribune



36

# 36

## techno & solutions

48 Veille

### ENQUÊTE

## Formation : entre nouvelles technos et capital humain

### En pratique

58 La data pour gérer sa relation client

62 La cocréation engendre des cercles vertueux

66 Focus

Satisfaction client : prédire et guérir



52



Téléchargez l'application du magazine

