



ASSISES DU NUMÉRIQUE DANS LES CENTRES D'APPELS



04 **DECEMBRE**
DE 9H30 À 16H30

263 RUE DE PARIS - 93100 MONTREUIL

ANALYSER, S'INFORMER ET SE FORMER



Ce projet cofinancé par le
Fonds social européen dans le
Cadre du programme opérationnel
national 2014-2020
« Accompagner les branches et
les filières dans la réussite de la
transition numérique de leurs
entreprises et de leurs salariés »



ASSISES DU NUMÉRIQUE DANS LES CENTRES D'APPELS

LE 4 DECEMBRE 2019 DE 9H00 A 16H00
263 RUE DE PARIS, 93100 MONTREUIL

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

Nous avons le plaisir et l'honneur de vous inviter à nos assises qui se dérouleront le 4 décembre prochain à la Bourse du travail nationale. Depuis un an, nous avons mené un travail de prospection et d'analyse conjointement avec des salarié.e.s, des experts et des acteurs institutionnels.

L'objectif ? Proposer un panorama de ce qui s'y joue, et ouvrir des pistes pour se préparer à ces transformations de l'activité qui se profilent.

- 9h00 - 9h30** | Accueil des participants
- 9h30 - 9h45** | Ouverture des assises par Malika GHRIB, déléguée syndicale adjointe CGT chez TELEPERFORMANCE
- 9h45 - 11h15** | **L'impact du numérique sur les métiers de la relation client prestataire**
Présentation du rapport réalisé par le Cabinet SEXTANT avec la participation de Isabelle NICOLAS et Marion COSTARD
- 11h15 - 11h30** | Pause
- 11h30 - 12h30** | **Construisons une relation client à visage humain**
Table ronde avec la participation de Jacques DENOYELLES, Directeur associé de SECAFI, d'Hervé CUILLANDRE, Chargé de mission digital dans un grand groupe de l'énergie, d'Arnaud FAUCON de l'association de consommateurs l'INDECOSA-CGT et d'Emmanuel MIGNOT, Fondateur du groupe Teletech International, actuellement conseil en développement eb-Lab.
- 12h30 - 14h00** | Déjeuner
- 14h00 - 15h45** | **L'avenir de la relation client à l'ère numérique**
Table ronde avec la participation de la Xavier BUROT, Secrétaire fédéral à la Fédération des Sociétés d'Etudes, Claude LAMBRECHTS, de la CSC-CNE (Belgique), Patrick DUBREIL, président du SP2C, Nicolas DESAINT, dirigeant de POLYCONTACTS, et Manuel JACQUINET éditeur du magazine EN-CONTACT
- 15h45 - 16h00** | Conclusions

Pour vous inscrire envoyer un mail à : admfsetud@cgt.fr