



## L'AFRC récompense l'Engagement Collaborateur au profit de l'Expérience Client

L'AFRC met à l'honneur trois équipes de collaborateurs qui repensent l'organisation de l'entreprise pour améliorer l'Expérience Client.

Alors que 89% des salariés se disent selon Gallup\* désengagés dans leur entreprise, l'AFRC récompense les meilleurs collectifs de talents à l'occasion des 24 heures de la Relation Client. Ces distinctions valorisent celles et ceux qui repensent l'entreprise pour lui permettre de gagner en performance et attractivité.

L'AFRC prime cette année les **meilleures équipes de professionnels centrées sur l'Expérience Client et l'Engagement Collaborateur** dans trois environnements métier : « en face à face », « à distance » et « en digital ».

### Groupe La Poste – Equipe Liv'Lab : Meilleure équipe DIGITALE



L'équipe Liv'Lab du Groupe La Poste est une équipe en mobilité qui a fait le pari de travailler de manière autonome pour différentes Directions du Groupe La Poste. Pari gagnant avec en résultats une forte amélioration de l'Expérience Client finale, ainsi **qu'une nouvelle organisation, plus agile et souple, au profit des équipes** en interne. Un développement national est à l'étude...

### Maif – Equipe Strasbourg Etoile : Meilleure équipe FACE à FACE

L'équipe Strasbourg Etoile est une initiative locale qui a impliqué une vingtaine de collaborateurs. Partant du principe que les messages portés par l'entreprise n'étaient pas toujours entendus, l'équipe a créé **un espace unique, carrefour d'innovation, de rencontres et de services**, où de nombreuses startups et personnalités ont été invitées pour partager leurs expériences. Succès fort avec 23 événements organisés pendant 10 mois et une affluence en forte hausse.



### EDF – Equipe e Discours : Meilleure équipe A DISTANCE



L'équipe e Discours est au départ une initiative d'une équipe EDF de Limoges qui a souhaité transformer la formation interne. Développant **une plateforme collaborative et interactive**, l'équipe a permis à tout Conseiller Client de partager ses expériences et demander le retour de ses collègues. Aujourd'hui, l'engagement s'est considérablement accru et l'« Expérience Client », indicateur interne d'EDF, a gagné 20% en 1 an.

### A propos de l'AFRC (l'Association Française de la Relation Client)

L'AFRC, au cœur de l'Expérience Client, créée en 1998, est une communauté de professionnels qui travaille sur **la transformation de l'entreprise par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur**. Alors que les nouvelles technologies (Digital, Intelligence Artificielle, Big Data, etc.) ont inversé le rapport de force entre Client et entreprises, ces dernières doivent se réinventer pour renouer le lien de confiance avec les consommateurs. Laboratoire d'idées et espace d'échange, l'AFRC apporte des solutions aux acteurs économiques pour les aider à affronter cette révolution. En 2017, la communauté compte plus de 3 500 membres et 250 entreprises issues de 22 secteurs d'activité.

### A propos de la Relation Client en fête

Conçue et organisée par l'AFRC, cette 5<sup>ème</sup> édition de **la Relation Client en Fête qui a lieu du 2 au 6 octobre 2017**, a pour vocation de **valoriser** les stratégies d'entreprises avec les Palmes de la Relation Client (le 2 octobre), les initiatives collectives avec les 24h de la Relation Client (le 4 octobre) et enfin, de **publier** en exclusivité les résultats d'études prospectives (le 6 octobre), pour comprendre les leviers de la Relation et de l'Expérience Client de demain.

\* Enquête *State of The American Workplace* de Gallup, février 2017

Avec le soutien de

BLuelink



En partenariat avec

Relation  
Client



CONTACT PRESSE AFRC

AGENCE SK RELATIONS PRESSE - SONIA KHATCHADOURIAN : 06 68 65 03 36

SONIAK@SKRELATIONSPRESSE.COM