



Les Trophées de la Relation Client Grand Est : en avant pour la 7^e édition !

Les professionnels de la relation client du Grand Est organisent la 7^e édition des Trophées de la Relation Client Grand Est le jeudi 27 novembre 2014, à partir de 17h30, dans le nouveau Centre de congrès Prouvé à Nancy.

Les Trophées de la Relation Client Grand Est sont organisés à l'initiative des clubs lorrains **Connect** (Nancy) et **Viatis** (Metz), et du club alsacien **Actis**. Cet évènement permet de valoriser chaque année la relation client, filière d'excellence sur notre territoire.

Créés en 2008 en Lorraine, **les Trophées ont pris de l'envergure au fil des années, accueillant aujourd'hui les régions voisines** : Alsace, Franche-Comté, Champagne-Ardenne et Bourgogne. Le Grand Est est en effet un lieu d'accueil de premier ordre pour les centres de relation client, qui y emploient plus de 11 000 personnes. La relation client se positionne aujourd'hui comme un **secteur en croissance régulière**, créateur d'emplois, de compétences et de compétitivité internationale.

Cette année, les Trophées aborderont le thème de « **l'excellence et l'enchantement client** ». Ce concept, aujourd'hui au cœur de la stratégie des entreprises, vise à faire du client un véritable ambassadeur des marques. A cette occasion, **Eric Lestanguet, Président de l'Institut National de la Relation Client (INRC)** et Directeur Général de Savelys (Groupe GDF-Suez), évoquera les enjeux de performance et de compétitivité liés à l'excellence client.

Neuf centres de contacts seront ensuite récompensés pour leurs performances en gestion de la relation client à distance, suite à une campagne d'appels mystères réalisée de septembre à octobre 2014.

LA RELATION CLIENT DANS LE GRAND NANCY... UNE FILIERE DYNAMIQUE QUI COMPTE

- 2 500 salariés
- 40 centres
- La présence de centres de relation client de grandes entreprises : EDF, Orange, Acticall, Banque CIC Est, Socam-Arvato, Maif, Pages Jaunes... ainsi que des centres rattachés au secteur public : URSSAF, Centre Impôts Services, CPAM...
- L'activité des centres concerne majoritairement les appels entrants autour du service client
- Des centres grand nancéiens exerçant des activités à haute valeur ajoutée dans des domaines pointus (conseil fiscal ou bancaire, assistance technique de haut niveau...)

Cette manifestation est organisée en collaboration avec l'Aduan (Agence de Développement et d'Urbanisme de l'Aire Urbaine Nancéienne), la Communauté Urbaine du Grand Nancy, Metz Métropole Développement, la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, Moselle Développement et le Conseil Général de Moselle.

Cette année, les Trophées sont soutenus financièrement par trois parrains, MOOVIJOB, RANDSTAD et SP2C, et de nombreux sponsors.

CONTACTS PRESSE

Club Viatis / Moselle Développement

Pascale VIBERT
pascale.vibert@cg57.fr
Tél. 03 87 30 82 31

Club Connect / Aduan

Jacqueline IANNACONE
jiannacone@aduan.fr
Tél : 03 83 17 42 33

NOS PARTENAIRES



En partenariat avec :



Avec la participation de :



Animation sponsorisée par :

