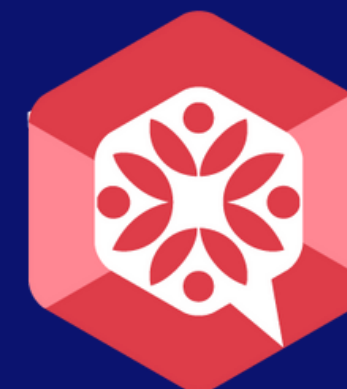


# CLUB DES MARGUERITES

*Relation client dans l'Ouest*

2 0 2 3 / 2 0 2 4



**NANTES RELATION CLIENT**  
Club des marguerites

# Présentation

Nous sommes une association de professionnels de la filière relation client à distance de la région Nantaise.

Engagés depuis 2003 dans une démarche d'enrichissement collectif nous échangeons nos expériences comme nos idées.

Depuis 2024 en partenariat avec call me maybe nous valorisons a la filière sur toute la France.



“C’est la relation client qui nous unit ... qui nous réunit

# OPPEN

L'association est ouverte aux pays de la Loire et aux départements limitrophes



# MOT DE LA PRÉSIDENTE



**ARBIA KHELIFI**

“Ça passe vite! Au Club des Marguerites, nous n'avons pas eu passer l'année, tout comme vous!

Pour 2024/2025, nous sommes déterminés à promouvoir notre belle association, à perfectionner nos compétences de manager, et à valoriser le métier de conseiller client, un véritable métier d'avenir.

À l'ère de l'IA et de l'automatisation, l'accompagnement personnalisé reste essentiel. De nombreux clients, jeunes et moins jeunes, préfèrent encore le contact direct. Nous aurons toujours besoin de conseillers dévoués!

Pour cette nouvelle année, nous vous réservons de belles surprises en partenariat avec "CallMeMaybe" : renouvellement des réunions, nouvelles formations, journées techno... Restons ensemble pour grandir et faire la différence!

Arbia Khelifi - Présidente du Club des Marguerites”



# Le bureau & partenaire



*Karen Lesne*

**Coordinatrice réunion**

Responsable porte feuille clients



*Virginie Riallot*

**Trésorière**

Manager chez IMAPROTECT



*Arbia Khelifi*

**Présidente**

Head of support - Lydia



*Vera Jolibois*

**Secrétaire**

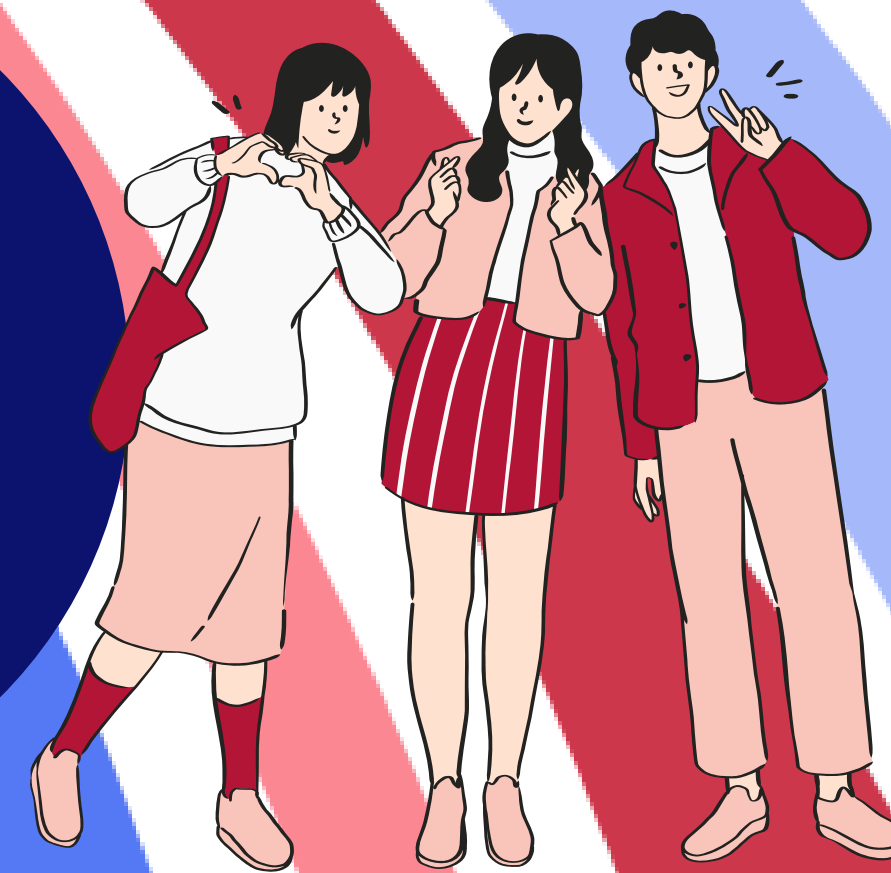
Responsable des  
opérations du centre  
d'appel de l'ATIGIP



*Diane Andrzejak*

**Animation et com'**

partenaire consultante  
formatrice



# Au programme

## Learning



## Réunion thématiques



## Business game



## Job dating



## Journée techno



## Formation club



# Au service des adhérents

## Espace adhérents

- L'annuaire des membres
- L'historique des comptes rendu des matinales club (5 dernières années !)
  - Un espace d'échanges entre professionnels (slack)

Un site web dédié



## Services

Accès à l'expérience  
« learning  
expedition manager  
» pour vos managers  
/ superviseurs

Accès aux business  
games organisés  
tout au long de  
l'année

Job Board

formation club

# QUI ADHÈRE ?

Nos adhérents sont des responsables / directeurs de :

- Centres de relation clients
- Service desk
- Service clients
- Service télémarketing

## TOUTES ACTIVITÉS CONFONDUES

Commerce, assistance client/utilisateur, adv, télémarketing, service client....

## TOUS SECTEURS CONFONDUS

Banque, assurance, éditeurs logiciels, infogéneurs, fournisseur d'accès internet, bâtiment, recouvrement, société de service, e-commerce, santé, fintech, automobile, service public etc...



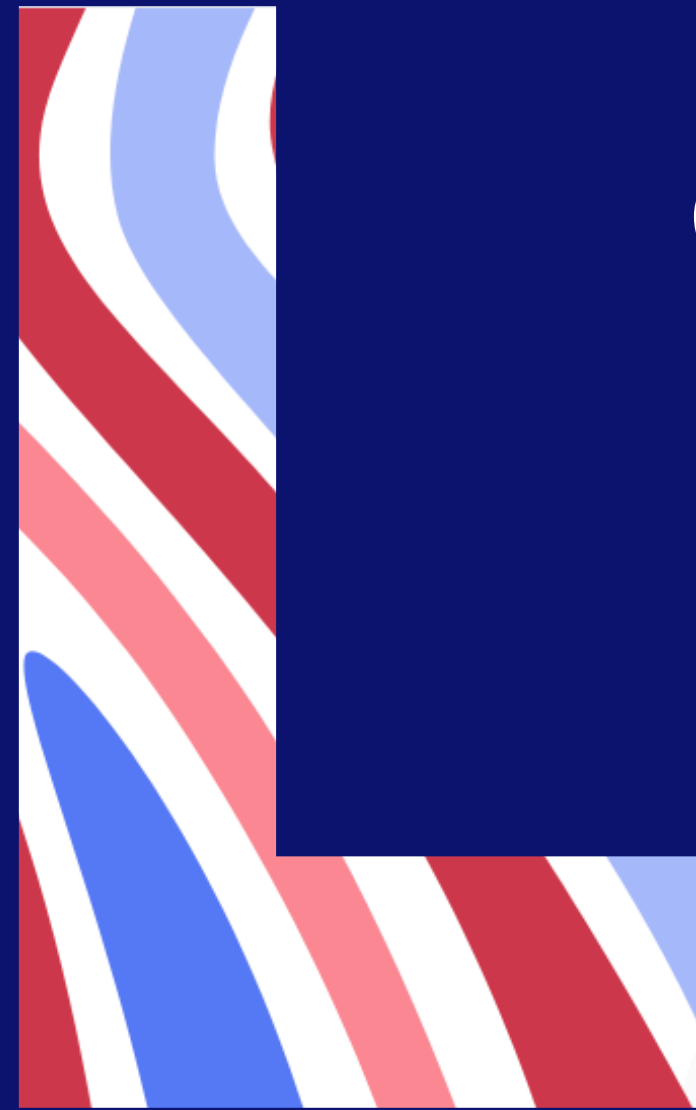


440

Entreprises  
membres en

2024

# Focus Expedition



Club des marguerites



« Progresser en échangeant avec des managers de différentes entreprises »

**R**eservé aux managers & superviseurs

# Learning expeditions : le principe ?

1

« Progresser en échangeant avec des managers de différentes entreprises »

2

La learning expédition a pour objectif principal de faire découvrir d'autres cultures d'entreprises, d'autres façons de faire au sein des équipes.

3

Par groupe de 4, à tour de rôle les membres font visiter leurs entreprises, leurs services  
Ils travaillent également sur des problématiques opérationnelles !

# Learning expeditions : LES APPORTS

Découvrir et s'inspirer d'autres entreprises



Echanger entre pairs



Faciliter la prise de recul



Trouver des solutions concrètes à des problématiques terrains

Developper son réseau



Reflechir autrement



Sortir du quotidien



Casser les codes !



# LEARNING EXPEDITION :

## Un engagement annuel

### Qui participe ?

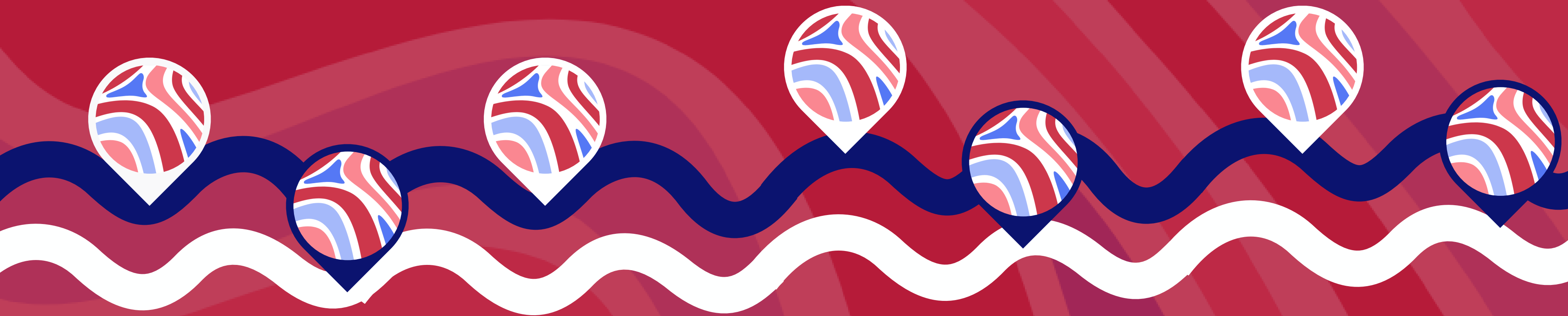
Des managers /  
superviseurs  
opérationnels (hors  
adhérent principal de  
l'association)



### Ca prend du temps?

C'est un engagement  
à l'année, 4 visites et  
un travail continu sur  
une thématique

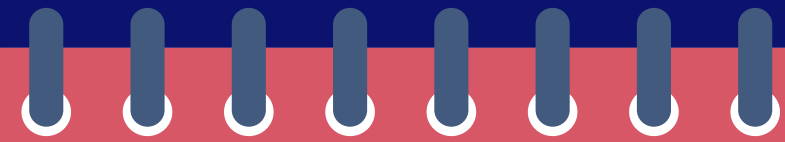
# Planning annuel



Au club des



# LA SOIREE DE CLÔTURE



JUNE

2024

SUN MON TUE WED THU FRI SAT

						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Chaque groupe présentera  
le travail d'une de ses  
problématique

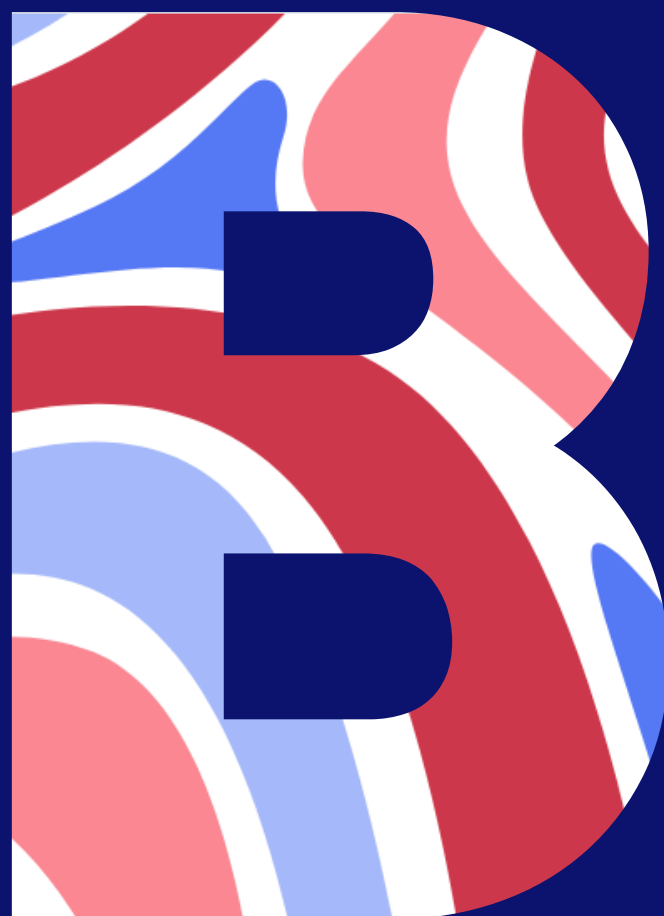
**Sous format stand salon**

Les groupes travailleront toute l'année sur  
un sujet défini en début d'année.

Le résultant de leur recherche sera  
présenté à la soirée de clôture.



# FOCUS



Business Game  
Club des marguerites



« Progresser en échangeant avec des managers de différentes entreprises »

Ouvert à tous



# BUSINESS GAME : 1 jour full relation client

## Qui participe ?

Tout professionnel de la filière relation client à distance



## Le format

Une journée dédiée à l'échange entre professionnels métier pour découvrir d'autres façons de faire sous un format ludique !  
Vous allez co-construire un CRC !

# BUSINESS GAME

Places limitées !

**TARIF ADHÉRENT 50 EUROS / PARTICIPANT**

**Learning expedition managers / superviseurs**

**Places limitées !**

**TARIF ADHÉRENT 100 EUROS / PARTICIPANT**

# Récap des tarifs d'adhésion

## Tarifs des adhérents

### ADHÉSION ANNUELLE :

Moins de 50 salariés : 300 euros

Plus de 50 salariés : 600 euros

Learning expedition manager : 100 euros

Business Game : 50 euros / collaborateur

Accès au job board



“ Etre adhérent du club c'est faire  
partie du plus grand réseau  
relation client de l'Ouest ”





# NANTES RELATION CLIENT

Club des marguerites

Rejoignez-nous :)

[www.clubdesmarguerites.fr](http://www.clubdesmarguerites.fr)  
[www.nantes-relationclient.fr](http://www.nantes-relationclient.fr)

