

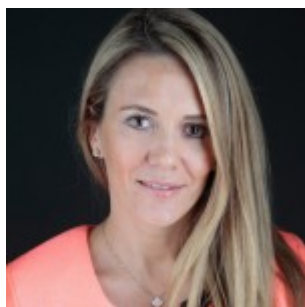


Palme Expérience Client/Citoyen pour FREE

A l'occasion de la 8eme édition ,le soir du 05 octobre 2015 , au Théâtre de Paris et devant 700 professionnels ,l'association française de la relation client (A.F.R.C) ,remet aux sociétés françaises jugées comme les plus innovantes et performante qui ont permis de rendre un meilleur service au clients en matière de relation client cette année, les Palmes de la Relation Client 2015.

L'opérateur Free à remporté deux plames , la premiere en lui attribuant la Palme de l'Expérience Client/ Citoyen pour le projet « Face to Free » (2eme place), la seconde récompense à travers Angélique Gérard, la directrice de la relation abonnés du groupe Iliad-Free ,Palme du directeur client de l'année (2eme place).

Parmi les réactions d'Angélique GERARD, Directrice de la Relation Abonnés gagnante du 2eme prix palme de l'expérience client :



Angélique GERARD a déclaré lors de la remise des Palmes : « Face to Free c'est une idée que l'on avait déjà depuis quelques années et qui à mis du temps finalement à être développée parce qu'on avait pleins de choses à faire et en a réellement travaillé sur Face to Free en 2014, c'est un travail de trois personnes qui ont évidemment d'autres tâches quotidiennes que celle de gestion de projet sur Face to Free et voilà ils ont su en faire en parallèle de leurs activités travaillées, sur ce beau projet moi j'ai été absolument convaincue que c'est un projet important pour nos FREENAUTES et notamment dans le cas de l'arrivée de la génération Z qui est une génération qui va avoir énormément besoin, qui est connectée à l'instantanéité est un indispensable en terme de relation client donc voilà c'est un beau service, en avait plusieurs objectifs qui ont été remplis, d'une part en voulait créer un canal de contact innovant, c'est assez marrant parce que ce soir après la cérémonie beaucoup d'acteurs de la relation clients me disent écoutez Angélique c'est génial tout le monde en parlait personne ne l'a fait et finalement tu es la seule à l'avoir fait et en est très content de l'avoir fait de façon admirable parce que la qualité technique est absolument exceptionnelle »

Elle rajoute : « Je vous encourage à télécharger l'assistance Free sur Google Play ou Apple Store et à tester Face to Free, et puis dans les autres objectifs en voulait en fait ancrer la position de Free dans la création d'événements marquants pour nos Freenautes ça aussi c'est un objectif important pour nous et puis en voulait insister nos abonnés en situation de mobilité donc en a effectivement remplis ce challenge, voilà le prix est couronné et il est salué par la critique donc en est extrêmement ravi et c'est un très très beau travail d'équipes».

Quant à l'évolution du projet Face to Free Angélique GERARD répond : « Face to Free à environ 100 collaborateurs

aujourd'hui qui travaillent sur ce canal de contact ,c'est un service qui fonctionne de 9 heures à 21 heures y compris les Week-ends, puis je pense que c'est un service qui va connaître un vrai développement parce que c'est un usage qui se développe encore une fois avec l'arrivée de la génération Z, je pense effectivement que c'est le type de service qui va répondre à toutes ces jeunes génération, évidemment en espère pouvoir faire du Face to Free sur tout nos centres de contact et pouvoir travaillé différemment avec nos abonnés, c'est assez amusant parce que on voit en faite que ca change complètement la nature de la relation avec nos abonnés ont est dans un échange en faite relationnelle intense, le sourire est perceptible parce qu'il est visible à l'image la ou par téléphone, c'est beaucoup plus compliqué, on a souvent des abonnés qui sont perdu quand en leur parle de connectique et là en peut leur montrer avec la box la connectique de la Freebox et ça résolut en faite énormément de problèmes que l'on rencontre par téléphone, donc en est ravie et je pense effectivement que c'est un service qui va énormément se développé. »



Angélique GERARD a écrit aussi sur son compte facebook « Très honorée d'avoir été doublement distinguée mardi soir au cours de la soirée des Palmes de l'AFRC, notamment en ayant reçu la Palme de l'expérience Client pour le nouveau canal de contact innovant « Face To Free »»

Angélique GERARD 39 ans , autodidacte à l'origine ,Dirigeante historique au sein du groupe iliade FREE, Free mobile et Alice et présidente de neuf filiales quelle a créer au sein de ce groupe et qui totalise plus de 6000 salariés,sachant qu'au

seins du groupe est totalisé plus de 7000 salariés.

Autant que Directrice de relation abonnés Free , son métier consiste à concevoir l'expérience clients dès la phase d'acte d'achat ,accompagnement des clients sur les différents cycle de vie et enfin de faire en sorte que la phase de résiliation n'arrive jamais ,le principe c'est de fidéliser le client .

LE PALMARES 2015 des Palmes de la relation clients reviennent à cinq sociétés :

- Palme de la voix du client « Co » : BlaBlaCar.
- Palme de l'expérience client/citoyen : Free, pour son projet « Face to Free ».
- Palme de l'Intelligence Relationnelle pour BRISTOL-MYERS SQUIBB, projet « Close the loop »
- Palme de l'Expérience Collaborateur pour TRANSDEV, projet « Objectif Client ».
- Palme du directeur client de l'année 1ere place :Valérie Darmaillacq, directrice Performance et Relation Client France VOYAGES-SNCF.COM , Angélique Gérard(Directrice de la Relation Abonnés FREE) 2eme place et Chantal Teixeira (Directrice de la Relation Client AUTOLIB).