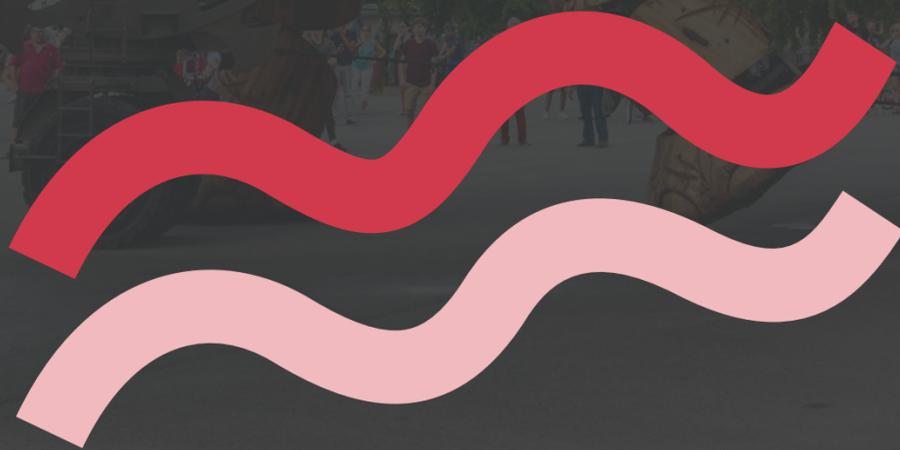




# CLUB DES MARGUERITES

OUEST RELATION CLIENT

2023 / 2024



# 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 2019 avec notre site Nantes-relationclient.fr, nous travaillons à valoriser la filière et mettons en avant les jobs de la région.



”

*C'est la relation client qui nous unit ... qui nous réunit*





**NOUVEAU !**

Suite à de nombreuses sollicitations, nous ouvrons désormais le club aux entreprises des départements limitrophes (85-56-49-53-35)

*Welcome !*



”

*C'est la relation client qui nous unit ... qui nous réunit encore plus !*

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



**ARBIA KHELIFI**



Bonjour à tous,

Le club des Marguerites, mais qu'est-ce que c'est ?

Un club d'auto-partage nantais ? Une association pour promouvoir les fleurs ?

Un collectif de défense de ce beau prénom, bien qu'un peu désuet (big-up les Margot !)

Rien de tout cela... Nous sommes des passionnés d'expérience client qui nous engageons en faveur de notre métier pour le promouvoir et trouver ensemble des solutions innovantes, amusantes ou tout simplement efficaces. Sortir du quotidien et se réinventer en permanence, c'est notre leitmotiv.

Alors si l'aventure vous tente, si vous avez envie de partager (donner ET recevoir), venez nous rejoindre. On est un peu exalté parfois, mais toujours très pro !

# LE BUREAU & PARTENAIRE



**ARBIA KHELIFI**  
Présidente  
Head of support - Lydia



**KHADIJA MEZRAI**  
Coordinatrice réunion  
Responsable Service Clients  
chez IMA Technologies



**KAREN LESNE**  
Coordinatrice réunion  
Responsable Portefeuille  
Clients



**VIRGINIE RIALLOT**  
Trésorière  
Manager chez IMAPROTECT



**JULIE MOREAU**  
Coordinatrice d'apéro  
Responsable ADV- France  
sécurité



**DIANE ANDRZEJAK**  
Partenaire consultante Formatrice



Animation et  
com' du réseau

# UNE ANNÉE AU CLUB :

- 3 matinées thématiques (en physique à Nantes)
- 1 soirée de networking
- Des after work
- Des partages et des fous rires !

# NOUVEAU !

- Des webinars thématiques





# 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

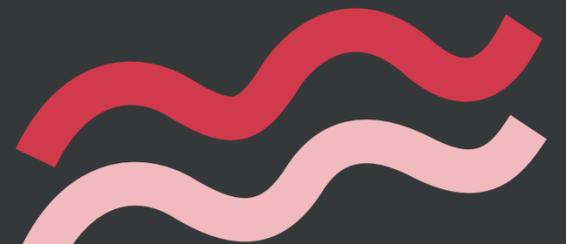
## ÉVÈNEMENTS

- Accès aux évènements professionnels de la filière (job dating, salons).
- Tarifs réduits lors des jobs dating organisés par le club

## 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

*A des tarifs 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....

De Nantes et ses départements  
limitrophes !

**Notre club n'accepte pas d'éditeurs, intégrateurs, ou toutes autres entreprises souhaitant vendre services ou produits à nos membres**



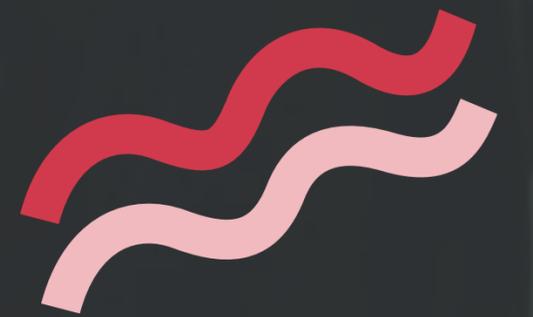
# 40 ENTREPRISES MEMBRES EN 2023

[Voir la liste](#)





*Être adhérent du club c'est faire partie du plus grand  
réseau relation client de l'ouest !*





**FOCUS**

# LEARNING EXPEDITION

CLUB DES MARGUERITES

« Progresser en échangeant avec des managers de différentes entreprises »

2023 / 2024



# LEARNING EXPEDITIONS : LE PRINCIPE

« Progresser en échangeant avec des managers de différentes entreprises »

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

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
  - Développer son réseau
  - Réfléchir autrement
  - Sortir du quotidien opérationnel
  - Casser les codes, innover !
- 



# LEARNING EXPEDITIONS : UN ENGAGEMENT ANNUEL

## QUI PARTICIPE ?

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

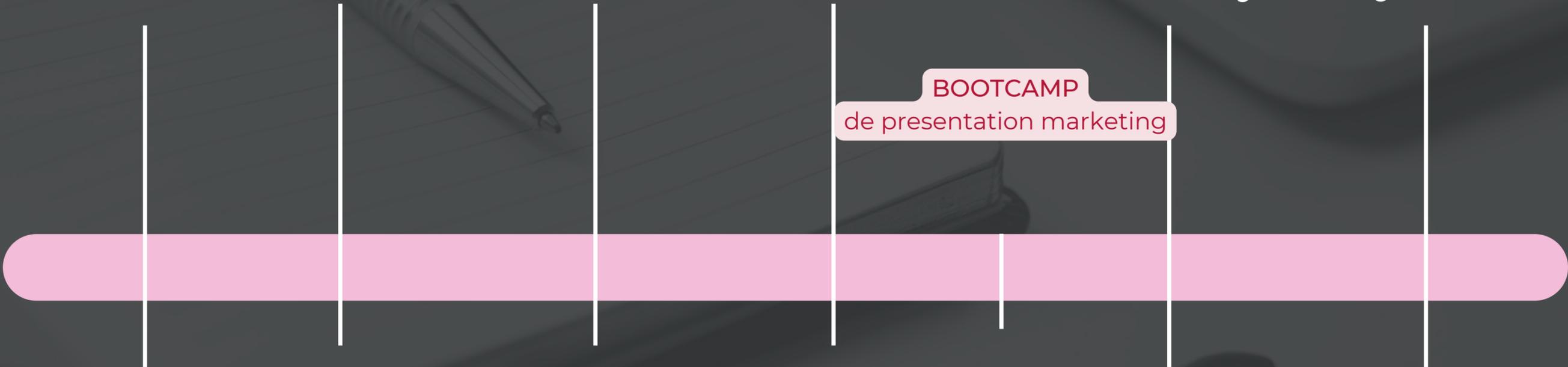
## ÇA PREND DU TEMPS ?

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

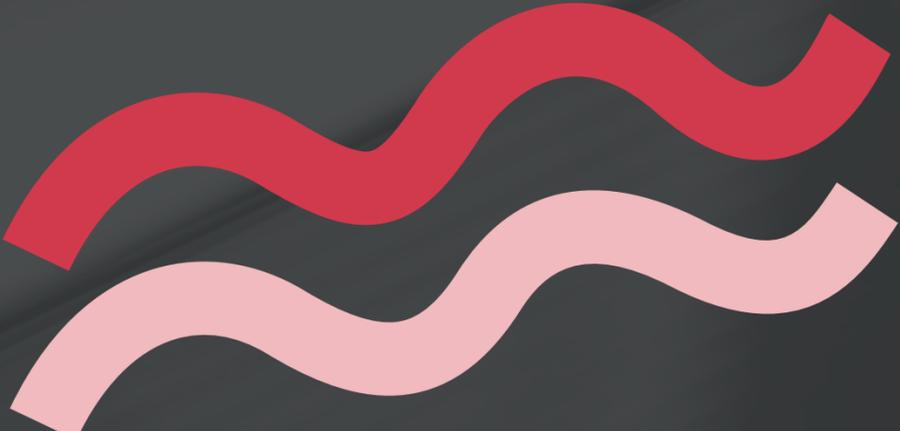


# PLANNING ANNUEL

OCTOBRE 1ère visite 2ème visite 3ème visite 4ème visite début juin Soirée de clôture juin



BOOTCAMP  
de presentation marketing



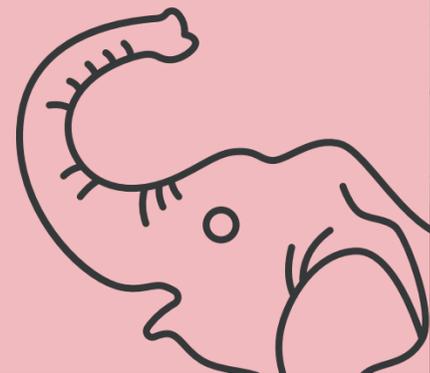
# LA SOIREE DE CLÔTURE

**EN JUIN**

**CHAQUE GROUPE PRÉSENTERA LE  
TRAVAIL D'UNE DE SES  
PROBLÉMATIQUES  
(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 »

2023 / 2024



# **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 !



A nighttime cityscape featuring a large grey ship docked on the left, illuminated buildings in the background, and colorful light trails in the foreground. A prominent red banner is overlaid on the image.

**TARIF BUSINESS GAME : 50 EUROS / PARTICIPANT**

**PLACES LIMITEES !**

A nighttime cityscape featuring a large grey ship docked on the left, illuminated buildings in the background, and colorful light trails in the foreground. A prominent red banner with white text is overlaid on the image.

**TARIF LEARNING : 50 EUROS / PARTICIPANT**

**PLACES LIMITEES !**

# TARIFS

Adhésion annuelle :

Moins de 50 salariés : 250 euros

Plus de 50 salariés : 500 euros

Learning expedition manager : 50 euros

Business Game : 50 euros / collaborateur

Job board GRATUIT et illimité

# TARIFS NON MEMBRE

Accès job board + communication réseaux sociaux

150 euros l'annonce

Accès job board 1 an en illimité : 600 euros



Rejoignez-nous :)

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

