



***SAVE THE DATE : le 5 avril***  
***Rencontre exceptionnelle autour de la signature relationnelle***  
***dans la relation client***

***BOUYGUES TELECOM et STARBUCKS sont les invités premium de la matinale organisée par CSP the Art of Training autour de son savoir-faire dans la formation en relation client***

Le développement d'une signature relationnelle pour une marque est d'un enjeu considérable en 2018. Cette dernière permet notamment d'améliorer l'expérience du client en se distinguant de la concurrence.

*Au programme de cette matinale :*

**9h-9h30** : petit déjeuner d'accueil

**9h30-11h30** : l'expérience client : tendances et perspectives

***La Relation Client performe dans le 3e lieu***

par Pamela Veslot, Responsable formation et Développement des Compétences de STARBUCKS COFFEE FRANCE

***La Relation Client donne de la voix,***

par Etienne Legrand, Responsable Formation Service Client et Julien Ricard, Responsable du Pôle Innovation et Performance de BOUYGUES TELECOM

***La Relation Client par l'écrit***, le cas d'un client du secteur assurance.

Les principaux enseignements de notre étude ***La Formation au service de la Relation Client*** réalisée en partenariat avec OpinionWay et Editialis.

**11h30-12h00** : échanges, questions/réponses

**12h** : Cocktail déjeunatoire.

Possibilité d'interviews

Contact Presse : [Nadia ALI BELHADJ](mailto:n.alibelhadj@csp.fr)

PR & Content Manager

+33 (0) 6 64 87 43 95

[n.alibelhadj@csp.fr](mailto:n.alibelhadj@csp.fr)

### A propos de CSP The Art of Training

Depuis 49 ans, **CSP, une entité du Groupe Editions Lefebvre Sarrut, est un acteur incontournable de la formation professionnelle. Accompagnateur de talents, CSP crée des contenus pédagogiques innovants.** L'organisme s'appuie sur l'expertise de 300 consultants formateurs et propose plus de 350 formations en inter-entreprises dans trois grandes spécialités : Manager les hommes (management et leadership, management de projet, formation et ressources humaines), Se Développer (communication écrite et orale, efficacité et développement professionnel) et Piloter l'activité (vente et relation clients, marketing, QSE et santé au travail, finance et achats).

Véritable « **architecte de la formation** » grâce à son expertise de conception et de déploiement de projets sur-mesure et ses innovations pédagogiques, CSP a été nommé pour la deuxième année consécutive n°1 exæquo des meilleurs organismes de formation généralistes en France, selon le classement 2016 et 2017 de *Décideurs Magazine*. L'organisme propose également du coaching et du team building.

CSP a obtenu la confiance des entreprises du CAC 40, des PME, des acteurs du secteur public et forme ainsi chaque année plus de 45 000 stagiaires (managers, cadres et collaborateurs).