



PROCOS
AGIR POUR UN COMMERCE QUI DONNE ENVIE

23 JUIN 2026 • 9H30 - 10H30

Les clients évoluent, les parcours aussi.

Découvrez les attentes de 500 000 consommateurs sur les
sujets clés.

Service client, intégration de l'IA dans le parcours client, programmes de fidélité...

[Je réserve ma place](#)

Une lecture exclusive construite à partir des

500 000 premiers votants

Meilleure Chaîne de Magasins 2027



AU PROGRAMME

01

Le service client attendu en 2026

Humain, réactivité, efficacité, autonomie, IA : ce que les clients acceptent vraiment... et ce qu'ils refusent.

02

Le programme de fidélité idéal

Récompenses, personnalisation, simplicité, reconnaissance : pourquoi la fidélité ne se résume plus à une carte et quelques points.

03

L'IA dans le parcours client

Conseil, aide au choix, gain de temps, personnalisation, SAV augmenté : les usages réellement attendus par les consommateurs.

04

Quality monitoring & écoute client augmentée

Comment l'IA permet d'écouter ses clients autrement : signaux faibles, verbatims, conversations, irritants récurrents et pilotage continu de l'expérience.

INTERVENANTS



Emeric BAYART
CEO – Qualimetrie



Clément CARBO
Partner - Vertone



Pascal LESCOUZERES
Directeur France –
Meilleure Chaîne de
Magasins

Une session pensée pour les directions marketing, retail, expérience client et relation client.

Repartez avec une vision claire des attentes consommateurs 2026 et des nouveaux leviers pour mieux écouter, comprendre et activer vos clients.

[Je m'inscris au webinar](#)

Le lien de connexion vous sera transmis avant l'évènement.

N'hésitez pas à transférer cette invitation aux personnes concernées dans votre organisation.

Qualimetric – 6 Avenue de Flandre, Villeneuve d'Ascq, Nord