

## Relation client et relation commerciale Une évolution nécessaire

09h00

### Introduction

**Maryse Juranville**, Présidente Esprit de Service France

09h15-11h00

Relation commerciale: des consensus et des paradoxes  
Nouvelles réalités, évolutions et pistes

Présenté par **Maryse Juranville**, animé par **Frédéric Bonneton**

09h15-10h00

### Des consensus

Entre exigences et montée des incivilités & agressivités

**Christophe Caupenne**, Ex-Commandant du RAID



« Quand l'omnicanal oblige à repenser la relation commerciale »  
Et si l'usage des techniques de vente traditionnelles dégradait la performance commerciale ?

**Regine Vanheems** Professeure agrégée des Universités

10h00-11h00

### Des paradoxes



Distance versus proximité : comment garder le lien ?

**Emmanuel Richard**, Directeur Général Extens Consulting



L'ambition des organisations et les réalités de terrain : comment s'aligner ou se réaligner ?

**Agnès Baillot**, Secrétaire Générale ESF



La confiance dans l'acte de vente : comment la réhabiliter ?

**Frédéric Bonneton**, CEO de MCR Groupe



Dans un environnement perturbé et perturbant, quelles bonnes pratiques pour garder des commerciaux engagés ?

**Valérie Vital**, DG associée Communication Qualité

## 17<sup>e</sup> CONVENTION ESPRIT DE SERVICE FRANCE

7 octobre 2022 - 09h00 / 13h00

Café d'accueil à partir de 08h30

Cercle de l'Union Interalliée



La qualité des process et des outils, la qualité de la relation :  
quelle est la place du commercial ?

**Jean-Yves Lépine**, Trésorier ESF

11h00-12h00

### Regards croisés de dirigeants sur leurs clés de réussite

Présenté par **Agnès Baillot**, animé par **Charles-Henri Besseyre des Horts**



**Nandini Colin**  
Directrice RH et RSE  
Frans Bohomme

**Brice Chambard**  
Fondateur CEO  
OBIZ Concept



**Emmanuel Bavoux**  
Responsable pôle marchés  
GRDF

**Jacques de Villeplée**  
Directeur commercial  
France-Benelux SIXT



12h00-12h45

### Invité d'honneur **Serge Trigano**



Du Club Med au Mama Shelter  
La saga de la famille Trigano

Serge Trigano entouré de ses fils, Jérémie et Benjamin

Animé par **Charles-Henri Besseyre des Horts**,  
Prof Émérite HEC Paris



12h45-13h00

### Conclusion

**Maryse Juranville**, Présidente Esprit de Service France

