

Relevons le défi de l'excellence de service pour tous.
2024 accélérateur d'engagement !

09h00 Ouverture et introduction de la Convention
Maryse Juranville, Présidente Esprit de Service France

09h35

« Une relation client augmentée pour un
service démultiplié »

Table ronde



Animée par **Jean-Yves Lépine**
Trésorier Esprit de Service France

Invités



Thierry Sarraute
AIR FRANCE
Directeur Culture Client



Agnès Baillot
GRDF
Déléguée Expérience
Client



**Alexiane Besseyre
des Horts - EDGE**
Resp Relations Clients



Flore Firino Martell
TELERESSOURCES
Présidente

10h20

Enquête et MOOC



Maryse Juranville
ESF Présidente



Alban Miconnet
GED CEO

Les jeunes: le service & ses métiers

Résultats de l'enquête talk4

MOOC « Réussir l'accueil et le service en France »

Version 2024 - édition remaniée

19^e CONVENTION ESPRIT DE SERVICE FRANCE

10 novembre 2023 - 09h00/13h30

Accueil à 08h30

Cercle de l'Union Interalliée

11h00 - 11h30 Pause café

11h30

« Stratégie bouger plus » avec PARIS 2024

Zoom sur le programme « Go for 30 »



Marie Barsacq Beaudou
Directrice Executive Impact et héritage **PARIS 2024**



Damien Combredet-Blassel
Directeur Délégué Impact et héritage **PARIS 2024**

12h15

« Les entreprises et le sport »

Table ronde



Animée par **Charles-Henri Besseyre des Horts**
Professeur Émérite HEC Paris



Pascale Maginot
ORANGE
DRH Event **PARIS 2024**



Fabrice Halipré
ALLIANZ France
Responsable filière sport



Sandra Fitussi
BPCE
Directrice Expérience Collaborateurs, Engagement & Diversité

13h15

Clôture de la 19^e Convention

Maryse Juranville, Présidente Esprit de Service France