



## REJOIGNEZ LE LabRC

Association basée en Ile-de-France qui réunit des professionnels de la relation clients autour d'enjeux opérationnels comme :

- l'engagement et le management des équipes
- le développement des compétences en relation clients
- la recherche d'efficacité et excellence

## POURQUOI PARTICIPER AUX ACTIVITÉS DU LabRC ?

- rester en prise directe avec les sujets de réflexion majeurs d'aujourd'hui et de demain
- vivre des moments riches en échange autour de problématiques métier lors des plénières trimestrielles
- développer son réseau professionnel dans un climat bienveillant et constructif
- s'enrichir de nouvelles approches et de bonnes pratiques issues de contextes différents
- établir un contact privilégié et s'ouvrir sur le vivier des étudiants en alternance, de l'ESUP Paris

La région Ile-de-France compte près de 50 000 emplois dans la filière des métiers de la relation client.

## ACTEUR DE LA RELATION CLIENTS, VOUS SOUHAITEZ :

- rencontrer vos pairs, mieux connaître votre écosystème et enrichir votre réseau
- partager des expériences et préoccupations communes
- anticiper l'évolution de votre contexte professionnel

Vous partagez notre ambition majeure :  
Développer la valeur de cette filière de métiers !

### Made by Le LabRC

16 plénières  
2 Études GenY  
40 speakers

### Nos partenaires

**Akio** /.

**actual**  
CONSTRUISSONS ENSEMBLE  
VOTRE TRAVAIL

**Sereneo**  
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

**esup**  
l'écoemploi



## NOS VALEURS

Promouvoir un management équilibré orienté à la fois vers la recherche de performance et le développement des compétences ; une relation clients incarnée où l'humain à toute sa place.

- **Honnêteté, Confidentialité, Loyauté,**
- **Engagement, Respect, Ethique,**
- **Sens du collectif, Partage, Bienveillance**

## NOS MISSIONS

- **Entretenir une veille** active sur les conditions d'une expérience client réussie
- **Développer les échanges** d'expériences et de bonnes pratiques
- **Faire émerger et diffuser** les meilleures pratiques de relation clients
- Faire mieux connaître et **valoriser ces filières de métier**
- **Tisser** des liens entre les jeunes étudiants et l'environnement professionnel de la relation clients

## NOS ACTIONS ET PROJETS

- **Inform**er nos adhérents en continu via le site Le LabRC
- Réaliser et diffuser une Newsletter Relation Clients et un Journal Vidéo
- **Produire un baromètre GenY** sur « les 18-27ans et le recours aux Services Clients » et l'emploi dans les Services Clients »
- **Conseiller et accompagner** les entreprises : Assessment, conseil opérationnel et animation d'ateliers inter-entreprises
- **Accompagner** des start-ups dans la mise en place de leur Service Client
- **Participer** à des événements « métier » existant et contribuer à l'émergence de nouveaux événements



### Nous contacter

Site web : [www.le-lab-rc.com](http://www.le-lab-rc.com)  
Email : [contact@le-lab-rc.com](mailto:contact@le-lab-rc.com)  
Le Lab RC association loi 1901

### Nous rejoindre

Adhésion individuelle : 120 € / an  
Adhésion entreprise: 1 200 €/an