

Paris, le 13 mai 2022

Contacts Presse

Agence C3M
Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle AMIARD
michelle@agence-C3M.com

Laurence DELVAL
laurence@agence-C3M.com

Mots-clés : NOMINATION / CONSEIL / MARKETING

Thierry Spencer rejoint KPAM, cabinet de conseil et d'études spécialiste de l'expérience pour lancer KPAM Next

Thierry Spencer rejoint KPAM pour lancer une nouvelle entité KPAM Next, qui va accompagner les entreprises ou organisations dans la mise en œuvre de leur stratégie d'expérience et dans la sensibilisation des équipes. Thierry Spencer a l'expérience de tous les canaux de relation avec le client dans son parcours professionnel de plus de 25 ans, en tant que Directeur marketing et directeur de la relation client dans de nombreux secteurs d'activité (distribution, e-commerce, vente à distance, restauration, édition).

Thierry Spencer rejoint KPAM

Thierry Spencer rejoint KPAM en ce mois de mai 2022, pour lancer une nouvelle entité KPAM Next, qui va accompagner les entreprises dans la mise en œuvre de leur stratégie d'expérience et compléter une offre riche et unique qui combine les approches client, collaborateur et RSE.



Anciennement Directeur associé de l'**Académie du service** de 2013 à 2022, il a aussi co-fondé le premier comparateur de satisfaction client sur le web, la société **Testntrust**, dont il a été vice-président marketing jusqu'en 2013. Il a en outre occupé les fonctions de Directeur Marketing et de Directeur de la relation client, dans diverses entreprises : **Pizza Hut France** (2006/2009), **Maxi Livres / Succès du livre** (2002/2005), **France Abonnements** (1998/1999), **SERAP** (1993/1998). Il a débuté sa carrière à la **CAMIF** en 1991.

Il est l'auteur de plusieurs ouvrages et du **blog de référence Sensduclient.com** destiné aux professionnels de la relation et de l'expérience client dans lequel il a publié plus de 1000 articles depuis 2006 sur différents thèmes : chroniques de livres, synthèses d'études, interviews, tendances, rapports d'expérience...

Il est intervenu comme **conférencier** et comme **consultant** pour de nombreuses entreprises (Nespresso, Leroy merlin, Michelin, McDonald's, Decathlon, Crédit Agricole...). Il a aussi co-fondé le Prix Excellence Client,

organisé par l'Académie du Service, IPSOS et Trusteam Finance.

Il est sorti diplômé de l'ESC Compiègne en 1989.

Lancement de KPAM Next : le passage à l'action

L'écoute sensible est au cœur de la raison d'être de KPAM. KPAM a créé des outils qui permettent aux entreprises de se rapprocher de leurs clients et de leurs collaborateurs.

Thierry Spencer, avec la nouvelle entité KPAM Next, va accompagner les entreprises clientes du cabinet dans la mise en œuvre de leur stratégie d'expérience. KPAM Next répondra aux besoins souvent exprimés des organisations d'être accompagnées au-delà des diagnostics. Comment passer du diagnostic au plan d'action. Comment fédérer les différentes directions autour d'un projet commun ? Comment sensibiliser tous les collaborateurs à la culture client ? Comment designer une expérience client et/ou collaborateur unique, différenciante, créatrice de valeur ?

« C'est pour l'enthousiasmante ambition de rendre les entreprises sensibles que j'ai rejoint l'équipe de KPAM, composée de femmes et d'hommes de conviction. Les organisations, les marques ont besoin d'anticiper et de se différencier et je suis certain que l'offre proposée par KPAM est la plus pertinente », commente Thierry Spencer.



Sur la photo de gauche à droite en haut : Valérie Coulon KPAM RH, Laurent Garnier KPAM et Thierry Spencer KPAM Next. De gauche à droite en bas : Anne Geig KPAM, Nathalie Simmenauer KPAM Impact et Samuel Devineau KPAM.

« Accueillir Thierry au sein de notre structure est une vraie joie ! Parce que c'est un partenaire de longue date avec lequel nous avons déjà mené beaucoup de belles missions. Parce que surtout, il va nous permettre d'aller plus loin dans notre mission : rendre les entreprises de nos clients plus fortes et plus responsables car plus sensibles », déclarent les deux associés-fondateurs de KPAM, Anne Geig et Laurent Garnier.

À propos de KPAM

Premier cabinet à avoir permis de **modéliser les expériences** clients et les expériences collaborateurs à partir des verbatims, **en tenant compte des ressentis**.... Premier cabinet à avoir proposé une méthode unique de **mise en miroir des expériences clients et collaborateurs**, avec un but : transformer concrètement les interactions humaines en création de valeur.... KPAM a continué à **défricher les**

territoires de l'expérience, notamment auprès des patients et auprès des citoyens. Et en 2021, KPAM invite les **stratégies RSE** à prendre à leur tour **le tournant de l'expérience**, en lançant KPAM Impact. Ses outils, permettant le croisement de méthodes quantitatives et qualitatives, sont résolument tournés vers les plans d'action et ont été primés à de nombreuses reprises.

www.kpam.fr