

« L'AFRC, c'est une opportunité pour les professionnels et les passionnés de l'expérience Client d'être acteurs aux changements d'aujourd'hui et de participer à ceux de demain dans une relation Client omni-canal en perpétuel mouvement »



Martial Le HIRESS
IKEA France

J'ai commencé mon expérience dans la Relation Client chez un outsourcer, j'ai continué dans cette voie à la tête du Centre d'appels d'un voyageur de dernière minute.

J'ai eu la chance de démarrer chez IKEA France la création d'un 2ème Centre de contacts. A l'issue de cette expérience j'ai pris la Direction en y développant la « Vente à Distance ». En 2006 j'ai évolué sur une fonction de Directeur la Relation Clients France comprenant, en plus des Centres de Supports Clients, l'ensemble de l'expérience clients en Magasins. De 2010 à 2016, j'ai été Directeur du magasin IKEA de Nantes/St Herblain.

Depuis 2016 je suis revenu à la Direction Centre de Support Clients Multicanal que j'ai intégré de façon incontournable à la stratégie de développement de IKEA en France.