

« L'AFRC, c'est s'appuyer sur l'intelligence collective pour anticiper les attentes clients de demain. »



Virginie VANPEENE
Directeur des Centres de
Relation Client
Nespresso France

Après un parcours professionnel au sein de la protection sociale, j'ai rejoint Nespresso France en 2014 en tant que responsable du centre de relation client interne. J'assure aujourd'hui la direction du centre d'excellence relationnelle Nespresso, qui s'appuie sur un centre d'expertise interne et des centres de relation client outsourcés.

Je suis passionnée par la relation client, l'organisation et l'amélioration continue. Je suis convaincue de l'importance de la symétrie des attentions : nos clients vivront une expérience relationnelle exceptionnelle si la relation que nous entretenons avec nos collaborateurs et nos partenaires est, elle aussi, exceptionnelle. J'utilise au quotidien les feed back clients pour nourrir les processus d'amélioration continue.