

# Calendrier rédactionnel 2008 / En-Contact

**TOUS LES SUJETS QUI COMPTENT SERONT  
DANS EN-CONTACT EN 2008**

Calendrier à télécharger dès maintenant sur [www.en-contact.com](http://www.en-contact.com)

N°	Date	Dossier du mois	Ressources humaines	Outils et techniques	Evénements spéciaux
42	<b>Janvier-Février</b> (date de remise des éléments : 14 janvier au plus tard)	<b>Pénibilité du travail, recrutement, salaires, marketing mensonger, outils défaillants</b> : la face cachée des centres d'appels et du e-commerce.	<b>Stress</b> : peut-on l'éviter ou bien le gérer ?	<b>Le click-to-call</b>	<b>Hors-série / spécial offshore</b> : l'annuaire des prestataires centre d'appels offshore
43	<b>Mars-Avril</b> (date de remise des éléments : 10 mars au plus tard)	<b>Points de vente, web, call center...</b> : comment organiser un multi-canal efficace.	<b>Les salaires dans la relation client</b>	<b>Fichiers et datamining</b> : deux outils et pratiques pour améliorer les campagnes	<b>SECA</b> (salon des centres d'appels) 1/2/3 avril
44	<b>Mai-Juin</b> (date de remise des éléments : 13 mai au plus tard)	<b>Modérateur, directeur de la relation client, acheteur de prestations, planificateur, hyperviseur...</b> : les nouveaux métiers de la relation client	<b>Les nouvelles tendances en matière de formation</b>	<b>Les plateformes d'enregistrement et leur intérêt</b>	<b>1er livre sur les superviseurs en centre d'appels</b>
45	<b>Juillet-Août</b> (date de remise des éléments : 15 juillet au plus tard)	<b>Piloter un centre de moins de 20 positions</b> : ce qu'il faut savoir	<b>Ils étaient téléac-teurs, ils sont devenus célèbres</b>	<b>Mettre en place, choisir et suivre les indicateurs de pilotage</b>	<b>Parution du who's who des centres d'appel</b> (édition 2008)
46	<b>Septembre Octobre</b> (date de remise des éléments : 15 sept. au plus tard)	<b>L'industrie du CRM et des centres d'appels</b> : les champions à suivre	<b>Comment motiver les salariés aux modestes rémunérations ?</b>	<b>Les outils et techniques de planification</b>	<b>Elu service client de l'année</b>
47	<b>Novembre Décembre</b> (date de remise des éléments : 17 nov. au plus tard)	<b>Palaces, marques de luxe, clientèle fortunée...</b> : y a-t-il une relation client spécifique pour les « riches » ?	<b>Peut-on trouver des compétences particulières en offshore ?</b>	<b>L'automatisation des tâches à faible valeur ajoutée</b>	<b>Nice meeting</b>

## ET DANS CHAQUE NUMÉRO :

- :: un **Reportage** sur un centre de contacts francophone
- :: la rubrique **Tendances** pour guetter les innovations, les tendances marketing
- :: les interventions de **Nos correspondants à l'étranger** (Suisse, Belgique, Québec, Maghreb)
- :: une **Interview**
- :: le **Cahier pratique Formation**

**EN-CONTACT, LE VRAI JOURNAL DE LA RELATION CLIENT**