



Anne Julien

*Ambition et passion ...*

### Expertise

stratégie client  
attitudes et esprit de service  
marketing de la valeur  
qualité de service

### Profil

Doctorat en sciences humaines  
IAE Paris  
Licence de sociologie  
Formateur certifié HBDI®  
Master certifié en PNL  
Séminaires avec le CJD, APPLE...

### Clients

Crédit Agricole, BNPP, La Poste, EDF,  
Orange, Carrard Services, CGA, CDER,  
ANVIE, AMARC

### Expérience opérationnelle

Titulaire de la Chaire d'Enseignement et de Recherche du Crédit Agricole Nord  
Direction d'un réseau de concessions Apple en Picardie et Champagne-Ardenne  
Pilotage d'un réseau de consultants-formateurs

### Expérience de conseil et formation

#### Consultante

Stratégie client pour les équipes de direction générale  
et/ou direction marketing ou service client  
Marketing des services et la communication  
Audit et de conseil à la DATAR et dans différents services publics

#### Enseignante chercheuse

Création du mastère spécialisé en management des services  
et de la relation client pour Reims Management School.

### Bibliographie

- Marketing de la banque et l'assurance, DUNOD (co-auteur) 2012.
- Marketing et relation Client. DEMOS 2004.- Nombreux articles parus dans des journaux académiques et professionnels.