



Stéphanie Febvay
Senior Manager,
Centurion Line Product
American Express

Pourquoi #AmexStories ?

Au départ nous avons voulu donner vie à la communauté de nos membres, les clients Amex. Ces histoires, en interne, nous les connaissons tous : nos conseillers clientèle aiment raconter ces belles histoires, ces Amex Stories - ce sont des moments où ils se sont sentis utiles pour les clients, où ils sentent qu'Amex fait la différence – en envoyant une carte au milieu de nulle part en 48h après un vol par exemple ...

Faire vivre la communauté des membres Amex, montrer qu'ils sont engagés vis-à-vis de la marque... Cela leur permet de voir que ce sentiment est partagé... Qu'ils ont des souvenirs communs...

Amex est une marque discrète qui se concentre sur la qualité et l'excellence du service, en conséquence, la meilleure façon de dire ce qu'est Amex, c'est de donner la parole à ses membres... De les écouter.

Pourquoi une histoire de danse ?

L'art, la danse... Nous avons envie de proposer un court-métrage mettant en avant des émotions. L'art a cette faculté d'exprimer, de transmettre des émotions...

American Express accompagne parfois ses membres dans des moments exceptionnels comme dans cette histoire, mais aussi dans les moments du quotidien. Tous simples.

Amex c'est plutôt danse classique ou danse contemporaine ?

La fusion des deux. Amex est une marque fondée en 1850 qui a su évoluer à travers les années avec les besoins de ses membres, de ses clients... Les travel cheques, les cartes à piste, les cartes à puce, le sans contact, les paiements en ligne sécurisés avec la technologie SafeKey et depuis quelques années déjà l'app mobile ... D'ailleurs, l'histoire que nous avons choisie est aussi une histoire de paiement en ligne et de millénial.

En tant que membre du jury Amex Stories, d'autres histoires vous ont-elles touchées ?

La rencontre d'un couple autour de l'achat d'un appareil photo dans une boutique au Japon... Je crois... C'est romantique de se regarder à travers un objectif... Et de se marier à la fin.

Les histoires d'assistance sont toujours très poignantes... Il y a aussi un rêve de concert qui se réalise ! Ou encore l'histoire du père qui donne une Carte Amex à son fils en cas de besoin comme son propre père l'avait fait pour lui. La Carte qui se transmet de génération en génération... C'est tellement Amex... Ce n'est pas une histoire d'âge, de babyboomers, de génération X et tout l'alphabet...

Cela me fait penser que l'on nous demande souvent si Amex propose des Cartes pour les milléniaux... Je réponds qu'il n'y a pas d'âge pour avoir envie de services de qualité, de sécurité et d'accompagnement, - Sourire.