



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## BULLETIN D'INSCRIPTION 2017

A dupliquer : un exemplaire par participant

### POUR VOS ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

#### Gérer les réclamations client par téléphone

- Jeudi 1<sup>er</sup> et vendredi 2 juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 12 et vendredi 13 octobre – [consulter le programme](#)

#### Gérer les réclamations client par courrier ou email

- Jeudi 15 et vendredi 16 juin – [consulter le programme](#) Session complète
- Lundi 19 juin et mardi 20 juin – [consulter le programme](#) Nouvelle session
- Jeudi 16 et vendredi 17 novembre – [consulter le programme](#)

Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)

#### Atelier d'expertise dans la gestion des réclamations par téléphone

- Vendredi 9 juin – [consulter le programme](#)
- Vendredi 20 octobre – [consulter le programme](#)

#### Atelier d'expertise dans la gestion des réclamations par écrit

- Vendredi 23 juin – [consulter le programme](#)
- Lundi 20 novembre – [consulter le programme](#)

Atelier d'expertise - Tarif adhérent : 550 € HT (660 € TTC) / Tarif non adhérent : 700 € HT (840 € TTC)

#### Faire face aux incivilités et au stress dans les services clients

- Jeudi 29 et vendredi 30 juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 23 et vendredi 24 novembre – [consulter le programme](#)

Formation - Tarif adhérent : 1 050 € HT (1 260 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 250 € HT (1 500 € TTC)

#### ADRESSEZ VOTRE INSCRIPTION :

Par courrier :  
AMARC, 67 rue de Chabrol  
75010 PARIS

Ou par email :  
contact@amarc.asso.fr

### POUR LES MANAGERS DES SERVICES RELATIONS ET RÉCLAMATIONS CLIENTS

#### Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre SRC

- Lundi 16 et mardi 17 octobre et le lundi 13 novembre matin – [consulter le programme](#)

Formation - Tarif adhérent : 1 450 € HT (1 740 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 600 € HT (1 920 € TTC)

#### Approfondir et s'approprier de nouvelles expertises dans le management de l'insatisfaction client

- Lundi 12 et mardi 13 juin – [consulter le programme](#)
- Lundi 6 et mardi 7 novembre – [consulter le programme](#)

Formation - Tarif adhérent : 1 400 € HT (1 680 € TTC) / Tarif non adhérent : 1 600 € HT (1 920 € TTC)

#### PARTICIPANT

Mme/Mr NOM.....PRENOM.....  
FONCTION.....ENTREPRISE.....  
Téléphone.....Portable.....Email.....

#### RESPONSABLE DE FORMATION ou PERSONNE EN CHARGE DU SUIVI DU DOSSIER

Mme/Mr NOM.....PRENOM.....  
FONCTION.....Téléphone.....Email.....

#### FACTURATION

- A l'entreprise
- A un organisme de formation

#### TARIF

- Adhérent
- Non adhérent

SOCIÉTÉ.....ADRESSE.....  
CONTACT.....  
Téléphone.....Email.....

**Attention : les documents des organismes financiers doivent nous parvenir au plus tard une semaine avant la formation, faute de quoi les entreprises seront facturées directement.**

J'ai pris connaissance des conditions générales de vente et je m'engage à régler par :

- chèque à l'ordre de l'AMARC
  - virement à l'ordre de l'AMARC
- Nos coordonnées bancaires : HSBC FR BBC INSTITUTIONNELS,  
IBAN : FR76 3005 6006 4306 4332 4273 331, BIC : CCFRFRPP  
N° de formateur : n° 11 75 54918 75

DATE et SIGNATURE du responsable de formation  
et cachet de l'entreprise