



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## BULLETIN D'INSCRIPTION 2017-2018

A dupliquer : un exemplaire par participant

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

#### Gérer les réclamations client par téléphone – [consulter le programme](#)

Session 2017  Jeudi 12 et vendredi 13 octobre

Sessions 2018  Jeudi 7 et vendredi 8 juin  Jeudi 15 et vendredi 16 novembre

#### Gérer les réclamations client par courrier ou email – [consulter le programme](#)

Session 2017  Jeudi 16 et vendredi 17 novembre

Sessions 2018  Jeudi 31 mai et vendredi 1<sup>er</sup> juin  Jeudi 8 et vendredi 9 novembre

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 – [consulter le programme](#)

Session 2017  Vendredi 20 octobre

Sessions 2018  Vendredi 15 juin  Vendredi 23 novembre

#### Atelier d'expertise dans la gestion des réclamations par écrit – [consulter le programme](#)

Session 2017  Lundi 20 novembre

Sessions 2018  Mardi 12 juin  Mardi 20 novembre

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 – [consulter le programme](#)

Session 2017  Jeudi 23 et vendredi 24 novembre

Sessions 2018  Jeudi 28 et vendredi 29 juin  Jeudi 6 et vendredi 7 décembre

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

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

#### Gagnez 6 mois dans la prise en main de votre SRC – [consulter le programme](#)

Session 2017  Lundi 16 et mardi 17 octobre et le lundi 13 novembre matin

Sessions 2018  Lundi 29 et mardi 30 octobre et le lundi 26 novembre matin

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 – [consulter le programme](#)

Session 2017  Lundi 6 et mardi 7 novembre

Session 2018  Jeudi 29 et vendredi 30 novembre

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