



Association pour le **MA**nagement de la **R**éclamation **C**lient

Activités AMARC

- **2 conventions :**

- ❖ 15 septembre 2005 matin
- ❖ 13 décembre 2005 matin, suivie de l'Assemblée Générale l'après-midi

- **Intervenants pressentis :**

- ❖ Françoise le Tallec, Le Médiateur du Net
- ❖ Daniel Ray, professeur d'université (Grenoble), auteur de « *Capital Client* »
- ❖ Jean-Luc Excousseau, sociologue, auteur de « *La mosaïque des générations* »
- ❖ Isabelle Prim-Allaz, professeur d'université (Lyon), auteur de « Les apports de la théorie de la justice pour une meilleure gestion des réclamations clients »

- **Des groupes d'échange sous forme de petits-déjeuners / diners-débats**
 - ❖ *Comment recueillir les réclamations et faut-il favoriser l'expression des réclamations ?*
 - ❖ *Comment répondre à une réclamation en fonction du destinataire et du canal ? (en B to B et en B to C)*
 - ❖ *Comment utiliser les réclamations pour développer la culture client dans l'entreprise ?*
 - ❖ *Faut-il externaliser le traitement des réclamations clients ? Et comment gérer les relations avec les sous traitants ?*
 - ❖ ...

- **5 groupes de travail**

- ❖ Formation : 1 groupe
 - Objectif : Définir des modules de formation AMARC
 - *Comment répondre aux réclamations (par écrit / par oral..) ?*
 - *Comment gérer un conflit avec un client ?*
 - *Comment manager un service réclamation client ?*
 - ...
- ❖ Référentiel : 2 groupes (B to B / B to C)
 - Objectif : définir le référentiel AMARC en matière de traitement des réclamations
- ❖ Retour sur investissement : 2 groupes (B to B / B to C)
 - Objectif : Déterminer une méthode d'évaluation du retour sur investissement pour le traitement des réclamations clients

- **« Règles du jeu » des groupes de travail :**
 - ❖ Maximum de 10 personnes / groupe
 - ❖ Réunions mensuelles
 - ❖ Obligation de produire un livrable
 - ❖ Conditions d'inscription :
 - Disponibilité requise = 0,5 j / mois pour un participant (1,5 j / mois pour l'animateur)
 - Suivi des participants
 - Pour les 2 groupes « référentiel » : condition d'ancienneté dans la fonction (plus de 3 ans d'expérience dans un service réclamation)