



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

APPROFONDIR ET S'APPROPRIER DE NOUVELLES EXPERTISES DANS LE MANAGEMENT DE L'INSATISFACTION CLIENT

PROGRAMME

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- > Prendre deux jours de recul pour faire le point sur l'activité de son SRC en regard des attentes d'aujourd'hui, des avancées technologiques et de la stratégie d'entreprise.
- > Faire le point sur son organisation actuelle
- > Bâtir la vision et le SRC de demain
- > Développer sa capacité d'influence ou asseoir son leadership
- > Reprendre de l'inspiration et construire un plan de développement personnel et professionnel.

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de bâtir leur vision, construire leur plan d'action découlant de l'analyse entre la vision et la réalité, gagner en visibilité interne et externe, générer plus de valeur ajoutée à leur service tout en affirmant leur leadership.

> JOUR 1

UN ATELIER BILAN :

Identifier les limites actuelles de votre SRC pour mieux les dépasser et créer de la valeur ajoutée pour tous. Repositionner le SRC à la croisée des chemins de tous les départements stratégiques de l'entreprise. Valoriser vos pépites en pépites au-delà de l'analyse qualité.

LA VISITE D'UN SRC INNOVANT...

ou des rencontres avec des professionnels experts qui ont totalement réussi l'intégration du digital et la construction de leur service autour de l'expérience client. Collecter les meilleures pratiques. Décider des actions à mettre en œuvre.

> JOUR 2

UN ATELIER POUR ÉVALUER ET DESSINER SON SRC DE DEMAIN :

Comprendre les nouveaux modes de consommation et de vie des nouvelles générations. Remise à plat du mode de fonctionnement du SRC actuel afin de construire la vision du SRC de demain. Identifier les besoins et les actions à mettre en œuvre pour y arriver. Construire son plan d'action personnel.

UN ATELIER SUR L'INFLUENCE ET LE DÉVELOPPEMENT DE STRATÉGIES PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE :

Identifier les objectifs à atteindre en interne et en externe. Acquérir et développer des stratégies personnelles et professionnelles pour influencer et/ou asseoir son leadership. Connaître ses talents et les développer.

AMARC – 67 rue de Chabrol - 75010 PARIS

Tel : 01 48 24 52 97 - Email : contact@amarc.asso.fr – www.amarc.asso.fr
Association loi du 1^{er} juillet 1901 - SIRET : 478 449 176 000 21 - APE : 9499Z

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET INFORMATIONS PRATIQUES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de prendre du recul, de sortir de leur quotidien pour mieux appréhender les enjeux de leur métier.

L'animation proposée en interentreprises favorise les échanges de bonnes pratiques entre organisations de secteur variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

La formation est séquencée de la façon suivante :

- > Une immersion opérationnelle pour nourrir la réflexion au travers la visite d'un SRC innovant et le partage avec les autres participants
- > Une méthodologie basée sur la co-construction et le partage de bonnes pratiques internes et externes au travers de carnet d'expériences, mini-points théorique et/ou fiches pratiques
- > Une boîte à outils réutilisable : SWOT, plan d'action, élaboration de la stratégie des alliés
- > Une formation « action » visant à mettre les participants en posture d'acteurs clé de la transformation en partant d'un constat/un partage et le traduisant en action (qu'est-ce-que cela veut dire pour moi/mon entreprise/mon équipe)
- > La création d'un réseau Expert-SRC avec qui échanger dans le futur

MOYENS PÉDAGOGIQUES



- > Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animateur d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires un support de formation imprimé.
- > Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au site des bonnes pratiques : www.bonnespratiques.amarc.asso.fr. Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.
- > Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à l'Hebdo de l'AMARC pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.

EVALUATIONS

- > En amont de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire d'attentes pour évaluer leur niveau de compétences et de recueillir leurs attentes.
- > A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

INFOS PRATIQUES

- > Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 1 semaine avant la formation.
- > Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.
- > Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à contact@amarc.asso.fr ou par téléphone au 01 48 24 52 97.
- > Les horaires des formations vous sont communiquées dans votre convocation.
- > Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur.
Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.
- > Pour les formations organisées en interentreprises, l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.
- > L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement. Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.

- > Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi au 01 48 24 52 97 ou par mail à l'adresse contact@amarc.asso.fr