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 1er 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
□ 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)

Managers de SRC : faites un break de 2 jours pour vous enrichir de nouvelles visions et pratiques

□ 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

SOCIETE.....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 INSTITUTIONNNELS,
IBAN : FR76 3005 6006 4306 4332 4273 331, BIC : CCFRFRPP
N° de formateur : 1192158172

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

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT DE LA RECLAMATION CLIENT
67 rue de Chabrol – 75010 PARIS
contact@amarc.asso.fr – 01 48 24 52 97
SIRET 478 449 176 000 21 – APE 9499 Z