



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

BULLETIN D'INSCRIPTION 2nd semestre 2017

A dupliquer : un exemplaire par participant

POUR VOS ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

Gérer les réclamations client par téléphone

- Jeudi 12 et vendredi 13 octobre – [consulter le programme](#)

Gérer les réclamations client par courrier ou email

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

Atelier d'expertise dans la gestion des réclamations par écrit

- 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 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 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