



# BULLETIN D'INSCRIPTION 2018

A dupliquer : un exemplaire par participant

## POUR VOS ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

### Gérer les réclamations client par téléphone

- Jeudi 7 et vendredi 8 juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 15 et vendredi 16 novembre – [consulter le programme](#)

### Gérer les réclamations client par courrier ou email

- Jeudi 31 mai et vendredi 1<sup>er</sup> juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 8 et vendredi 9 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 15 juin – [consulter le programme](#)
- Vendredi 23 novembre – [consulter le programme](#)

### Atelier d'expertise dans la gestion des réclamations par écrit

- Mardi 12 juin – [consulter le programme](#)
- Mardi 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 28 et vendredi 29 juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 6 et vendredi 7 décembre – [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 29 et mardi 30 octobre et le lundi 26 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

- Jeudi 21 et vendredi 22 juin – [consulter le programme](#)
- Jeudi 29 et vendredi 30 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 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