

### POUR VOS ÉQUIPES EN CONTACT AVEC DES CLIENTS RÉCLAMANTS

#### Gérer les réclamations client par téléphone

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

#### Gérer les réclamations client par courrier ou email

- 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 23 novembre – [consulter le programme](#)

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

- 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 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)

### 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 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 m'engage à régler

#### REGLEZ VOTRE INSCRIPTION PAR :

(merci de cocher une case)

- Chèque à l'ordre de l'AMARC  
 Virement à l'ordre de l'AMARC  
- IBAN : FR76 3005 6006 4306 4332 4273 331  
- BIC : CCFRFRPP  
HSBC FR BBC INSTITUTIONNELS

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

N° de formateur : n° 11 75 54918 75