

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

- Lundi 19 et mardi 20 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